



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Control de créditos y su incidencia en la morosidad de las entidades
financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTORA:

Arelisse Giovana Auqui Valdez

ASESOR:

Dr. Ricardo García Céspedes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

LIMA – PERU

Año 2017

PAGINA DEL JURADO

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : 101-PP-PR-02102 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Arelisse Giovana Auqui Valdez** cuyo título es: "Control de créditos y su incidencia en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16**.... (número)
BUENO.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho, 27 de noviembre del 2017.



SAENZ ARENAS, Esther



GARCIA CESPEDES, Ricardo



ESPINOZA ESPINOZA, Alindor

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi familia por haberme motivado cada día a seguir adelante y a Dios por darme la fortaleza durante el desarrollo de esta investigación.

Agradecimiento

Le doy las gracias a mi madre y a mi padre por apoyarme económicamente y afectivamente, por la paciencia y por haberme inculcado los mejores valores que me han servido de mucho en estos años de educación y que me permiten ser un gran ejemplo para mi hermana.

Agradezco a los profesores de la escuela de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo por haberme transmitido sus enseñanzas a lo largo de estos años de estudio compartiendo sus experiencias y alentándonos a dar lo mejor de nosotros mismos.

Declaración de autenticidad

Yo, Arelisse Giovana Auqui Valdez con DNI N°73003167, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de Noviembre de 2017



Arelisse Giovana Auqui Valdez
DNI: 73003167

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Control de Créditos y su incidencia en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Tiene como finalidad demostrar que el control de crédito es muy relevante para la estabilidad económica de toda entidad financiera, ya que, si no se efectúa un adecuado control de los créditos desembolsados en estas entidades financieras, estas pueden caer en riesgo crediticio a causa de la morosidad por parte de los prestatarios que no cumplen con el pago del crédito.

El presente trabajo de investigación está estructurado bajo el esquema de 8 capítulos. En el capítulo I, se expone la introducción. En capítulo II, se presenta el marco metodológico y método de investigación. En el capítulo III, se muestran los resultados de la investigación. En el capítulo IV, las discusiones. En el capítulo V, las conclusiones. En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones. En el capítulo VII y VIII, se detallan las referencias bibliográficas y anexos: el Instrumento, la matriz de consistencia y la validación del instrumento.

Atte.

Arelisse Giovama Auqui Valdez

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice General	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1.Realidad Problemática.....	13
1.2.Trabajos Previos	14
1.3.Teorías Relacionadas al Tema.....	19
1.3.1. Marco teórico Créditos	19
1.3.2. Marco teórico Morosidad	22
1.3.3 Marco Conceptual	24
1.4.Formulación del Problema	26
1.4.1. Problema General	26
1.4.2. Problema Especifico	26
1.5.Justificación del Estudio.....	26
1.6.Hipótesis.....	27
1.6.1. Hipótesis General.....	27
1.6.2. Hipótesis Especifico	27
1.7.Objetivos	28
1.7.1. Objetivo General.....	28
1.7.2. Objetivo Especifico	28
II. METODO.....	29
2.1.Diseño de Investigación	29
2.1.1 No experimental.....	29
2.1.2. Diseño Correlacional Causal	29
2.1.3. Tipo de estudio	29
2.2.Operacionalización de Variables.....	30
2.2.1. Variable Independiente Control de Créditos	30
2.2.2. Variable dependiente Morosidad	30
2.2.3. Matriz de Operacionalización de las variables	32
2.3.Población y Muestra.....	33
2.3.1. Población	33
2.3.2. Muestra	33
2.3.3. Muestreo	33
2.4.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	33
2.4.1. Técnicas	33
2.4.2. Instrumentos	34
2.4.3. Validez	34

2.4.4. Confiabilidad del instrumento	36
2.5.Métodos de Análisis de Datos	45
2.6.Aspectos Éticos	46
III. RESULTADOS.....	47
3.1.Resultados descriptivos	47
3.1.1 Tablas Cruzadas	67
3.2.Prueba de Normalidad de Hipótesis	71
3.3.Prueba de Validación de Hipótesis.....	72
IV. DISCUSION.....	77
Discusión.....	77
V. CONCLUSIONES.....	80
Conclusiones	80
VI. RECOMENDACIONES.....	82
Recomendaciones.....	82
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	83
Referencias	83
ANEXOS.....	86
Anexo 1: Matriz de consistencia	86
Anexo 2: Cuestionario.....	87
Anexo 3: Base de datos	89
Anexo 4: Validación del Instrumento por expertos	91
Anexo 5: Turnitin.....	103
Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis	104
Anexo 7: Autorización de publicación de tesis.....	105
Anexo 8: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Matriz de Operacionalización de variables	32
Tabla 02: Validación de expertos	35
Tabla 03: Validación de ítems	35
Tabla 04: Resultados Confiabilidad General	37
Tabla 05: Estadísticas de fiabilidad general	37
Tabla 06: Resultados confiabilidad Variable Control de Créditos	38
Tabla 07: Estadísticas de fiabilidad Variable Control de Créditos	39
Tabla 08: Validez ítem por ítem variable Control de Créditos.....	39
Tabla 09: Resultados confiabilidad Variable Morosidad	42
Tabla 10: Estadísticas de fiabilidad Variable Morosidad.....	43
Tabla 11: Validez ítem por ítem variable Morosidad.....	43
Tabla 12: Ítems 1 Planificación crediticia	47
Tabla 13: Ítems 2 Evaluación Crediticia mediante sistemas informáticos	48
Tabla 14: Ítems 3 Los analistas de Crédito en la entidad financiera	49
Tabla 15: Ítems 4 Aprobación de Créditos mediante un comité de créditos	50
Tabla 16: Ítems 5 Estudio de la recuperación de créditos	51
Tabla 17: Ítems 6 Pautas socioeconómicas en las políticas de créditos	52
Tabla 18: Ítems 7 Factores internos en las políticas de créditos	53
Tabla 19: Ítems 8 Factores externos en las políticas de créditos	54
Tabla 20: Ítems 9 Diseño de las políticas de créditos	55
Tabla 21: Ítems 10 Estudio de las clases de políticas de créditos	56
Tabla 22: Ítems 11 Tipos de riesgo en créditos desembolsados.....	57
Tabla 23: Ítems 12 Riesgo en el índice de morosidad	58
Tabla 24: Ítems 13 Morosidad en la cartera de créditos	59
Tabla 25: Ítems 14 Aplicación en las políticas de cobranza	60
Tabla 26: Ítems 15 Capacitación sobre políticas de créditos.....	61
Tabla 27: Ítems 16 Incumplimiento de Pago.....	62
Tabla 28: Ítems 17 Tipos de Incumplimiento de Pago	63
Tabla 29: Ítems 18 Indicador Incobrabilidad de Créditos	64
Tabla 30: Ítems 19 Insolvencia Crediticia.....	65
Tabla 31: Ítems 20 Sanción por incumplimiento de Pago.....	66
Tabla 32: Tabla Cruzada: Control de créditos y Morosidad	67
Tabla 33: Tabla Cruzada: Control de créditos y Riesgo crediticio	68
Tabla 34: Tabla Cruzada: Control de créditos e incumplimiento de pago	69
Tabla 35: Tabla Cruzada: Morosidad y Proceso creditico	70
Tabla 36: Prueba de Normalidad de la hipótesis	71
Tabla 37: Relación entre el Control de créditos y Morosidad.....	72
Tabla 38: Relación entre el Control de créditos y Riesgo Crediticio	73
Tabla 39: Relación entre el Control de créditos y el incumplimiento de pago	74
Tabla 40: Relación entre Morosidad y Proceso Crediticio	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Grafico ítems 1 Planificación Crediticia	47
Figura 02: Grafico ítems 2 Evaluación Crediticia mediante sistemas informáticos	48
Figura 03: Grafico ítems 3 Los analistas de Crédito en la entidad financiera	49
Figura 04: Grafico ítems 4 Aprobación de Créditos mediante un comité de créditos	50
Figura 05: Grafico ítems 5 Estudio de la recuperación de créditos	51
Figura 06: Grafico ítems 6 Pautas socioeconómicas en las políticas de créditos	52
Figura 07: Grafico ítems 7 Factores internos en las políticas de créditos	53
Figura 08: Grafico ítems 8 Factores externos en las políticas de créditos	54
Figura 09: Grafico ítems 9 Diseño de las políticas de créditos 1	55
Figura 10: Grafico ítems 10 Estudio de las clases de políticas de créditos	56
Figura 11: Grafico ítems 11 Tipos de riesgo en créditos desembolsados	57
Figura 12: Grafico ítems 12 Riesgo en el índice de morosidad	58
Figura 13: Grafico ítems 13 Morosidad en la cartera de créditos	59
Figura 14: Grafico ítems 14 Aplicación en las políticas de cobranza	60
Figura 15: Grafico ítems 15 Capacitación sobre políticas de créditos	61
Figura 16: Grafico ítems 16 Incumplimiento de Pago	62
Figura 17: Grafico ítems 17 Tipos de Incumplimiento de Pago	63
Figura 18: Grafico ítems 18 Indicador Incobrabilidad de Créditos	64
Figura 19: Grafico ítems 19 Insolvencia Crediticia.....	65
Figura 20: Grafico ítems 20 Sanción por incumplimiento de Pago	66

Resumen

La finalidad de la presente investigación es determinar de qué forma el Control de Créditos incide en la Morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017. La investigación se basa en realizar adecuadamente las evaluaciones crediticias de los posibles prestatarios, identificando su capacidad de pago así como su historial crediticio con otras entidades bancarias para que los responsables de la aceptación del crédito emitan juicios óptimos esperando la recuperación de los mismos. La investigación se trabajó primordialmente bajo las definiciones de Apostolik, R; Dnohue, C & Went, P. (2012) que nos habla fundamentalmente sobre los pasos secuenciales para la evaluación crediticia y como erradicar la morosidad por la falta de pago de los prestatarios. La investigación es correlacional causal cuyo diseño es no experimental, la población está compuesta por 52 personas de 4 entidades financieras y su muestra también está conformada por las 52 personas que comprenden el área contable, créditos y operaciones. Se utilizó la encuesta y se recolectó datos en diversas entidades financieras, los instrumentos se validaron mediante el juicio de expertos y se utilizó como respaldo el Alfa de Cronbach; las hipótesis se comprobaron mediante la prueba del Rho Spearman. La investigación concluye determinando que el Control de Créditos incide en la Morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Palabras claves: Créditos, morosidad, evaluación, prestatarios

Abstract

The purpose of this research work is to determine how Credit Control influence the default of the financial entities of San Juan de Lurigancho, 2017. The importance of the study is based on the need to properly make the evaluations of borrowers, identifying their ability to pay and their credit history with other banks. So, people who is responsible can accept the credit, making optimal judgments waiting for their recovery. The research was especially worked using the meanings of Apostolik, R; Dnohue, C & Went, P. (2012), which speaks fundamentally about sequential steps for credit evaluation and how to eradicate delinquency. This research is correlational, the presented design is non-experimental cross-correlational, the population is composed of 60 people from 4 financial entities. A sample of 52 people has been taken, the sample is composed of the accounting area, credits and operations. The survey technique and data collection were used as instruments in various financial institutions, at the same time these instruments were validated through judgments of experts. The Cronbach Alpha was used as a support; the hypotheses were also checked by the Rho Spearman test. The research work concludes by indentifying that Credit Control affects the delinquency of financial institutions in San Juan de Lurigancho, 2017.

Key words: Credit, default, evaluation, borrowed

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Desde el punto de vista financiero los créditos y las cobranzas tiene un enfoque muy relevante, asimismo se encuentra entre las actividades más complejas de realizar, el proceso crediticio se rige bajo pasos secuenciales para la correcta evaluación de un crédito y a su vez el riesgo se mide en función a la capacidad económica del prestatario.

En todo el mundo existen muchos desafíos que impactan en la economía de cada continente uno de ellos es la forma en que los deudores bancarios saldan las cuotas de sus préstamos, la peor situación que puede afrontar una entidad financiera en cualquier parte del mundo es estar inmersa en problemas de liquidez a consecuencia de la morosidad

En nuestro país las entidades financieras situadas en el distrito de San Juan de Lurigancho afrontan un cuestionable problema que radica principalmente en la morosidad, generada por la calificación del crédito deficiente, que abarca desde la pésima administración a causa de la mala información y que en mucha de ellas no abarcan garantías, asimismo muchas de estas entidades con el propósito de atraer nuevos clientes, no efectúan una correcta evaluación crediticia y no se rigen en las políticas de créditos, por otro lado la deficiente preparación y capacitación constante de los analistas de créditos por parte de los empleadores ponen en riesgo la estabilidad económica de estas entidades generando pérdidas y afrontando costes de recuperación a un corto o mediano plazo, no obstante la falta del retorno de los créditos a la entidad no solo genera problemas para estas, sino también para los clientes que se ven afectados en su calificación crediticia.

Esta investigación tiene como finalidad concientizar que es importante un adecuado control de los créditos para evitar que los desembolsos sufran riesgos crediticios y que a consecuencia de ellos se incremente el nivel de morosidad, que es la gran problemática que muchas entidades de este distrito afrontan principal, frente a esta situación las entidades financieras deberían realizar una correcta evaluación al prestatario para determinar los posibles riesgos financieros al momento de otorgar el crédito, para ello es indispensable que se evalúe las calificaciones crediticias externas a la entidad para poder verificar el cumplimiento de pago con otras entidades del mismo rubro y posterior a ellos realizar el desembolso teniendo en cuenta un acuerdo legal en el que se establezcan compromisos y acuerdos en el que estén conformes la entidad como el prestatario para asegurar la recuperación del crédito otorgado.

1.2 Trabajos Previos

Para la ejecución del estudio, se ha identificado que existen muchas investigaciones sobre el control de créditos y la morosidad, en esta investigación se tomara algunos contextos sobre el tema.

Calderón (2014) en su tesis titulada “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, agencia sede institucional, periodo 2013” Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, otorgado por la Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo del estudio fue determinar cómo la gestión del riesgo crediticio influye en el nivel de morosidad de la caja municipal. En el cual se propició dos problemáticas, la primera por parte de la cooperativa ya que se generó cierta desconfianza para otorgar un nuevo préstamo al socio, y la segunda fue por parte del prestatario porque le generó mayores gastos al pagar altos intereses por incumplir las obligaciones en los plazos determinados, estas dos situaciones generaron mayores riesgos crediticios para la entidad. Esta tesis fue de tipo descriptivo no experimental, además fue aplicada la metodología inductiva y deductiva utilizándose la encuesta y el cuestionario como instrumento, por último 25 asesores de la agencia caja municipal de Trujillo conformaron la población a encuestar.

El autor concluyó que la gestión de riesgo crediticio influyó y que debería tener visión a largo plazo debido a que el nivel de morosidad disminuyó en la agencia logrando un crecimiento en las colocaciones, por otro lado es necesario implementar nuevas estrategias crediticias para que el consejo de administración las aplique en el otorgamiento de los créditos para que la morosidad disminuya, además identificó que la carencia del control en los procesos crediticios conlleva a la entidad al aumento de la morosidad, en esta investigación el 43% de los encuestados no cuentan con trabajo fijo, el 68% de los encuestados indicó que no cuentan con otros ingresos a parte de su ingreso principal y el 49% de los encuestados indicó que si incumplieron con el pago de su crédito por descuido. Ante ello la solución fue implementar normas rígidas de créditos para los prestatarios, así como también la difusión de las políticas, procedimientos y estrategias de créditos a todos los que forman parte de la entidad, desde el área de gerencia hasta los trabajadores.

El estudio realizado por Valderrama Isla (2013) en su tesis titulada “Evaluación del sistema de control interno en el área de créditos y riesgos en una institución microfinanciera y su incidencia en la gestión. Caso: Mi crédito S.A.C. en el departamento de La Libertad,

periodo 2012-2013”, tesis presentada para optar el título de Contador Público otorgado por la Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo evaluar los procedimientos y procesos del otorgamiento de créditos para mejorar el Sistema de Control Interno en una Institución Microfinanciera, para ello es indispensable que al otorgar un crédito se rijan bajo los lineamientos de los procesos, la investigación se desarrolla en una Institución Microfinanciera dentro del Área de Créditos y Riesgos que no se encuentra bajo la normatividad de la SBS, pero se acopla a los lineamientos dados por esta a medida de control. Asimismo, al verificar adecuadamente las transacciones que se realiza en la empresa, esta garantizará que los objetivos se cumplan eficientemente para evitar fraudes, cabe mencionar que la entidad se rige bajo Políticas de Créditos constituidos en un manual que sirve como guía para el analista al momento de hacer las colocaciones crediticias. Esta investigación es descriptiva y básica, cuyo diseño utilizado fue el transeccional descriptivo, se empleó la técnica de la encuesta siendo la población la totalidad de las entidades financieras de La Libertad comprendidos en el 2012 y el I semestre del 2013.

El autor concluyó que toda entidad financiera se debe basar en políticas de créditos y cobranzas al otorgar un crédito para poder garantizar un eficiente y optimo cumplimiento por parte de las personas que accedan a estos productos crediticios y poder evitar riesgos económicos que afecten a la entidad, porque según los resultados obtenidos en esta investigación el personal involucrado desconoce el manual de políticas y procedimientos de crédito en un 100%, es por ello que los requisitos estipulados que aseguren la recuperabilidad no se cumplieron con totalidad; el autor indica que al aplicar un control interno sistematizado y eficiente durante el año 2012 y el I semestre del 2013 dio como resultado que aquellos expedientes que no contenían los requisitos necesarios contemplados en el manual de políticas y procedimientos de créditos disminuyeran haciendo favorable la gestión de la financiera.

Tubón (2013) en su tesis titulada “El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 21 de noviembre Ltda. de la parroquia de Quisapincha, del Catón Ambato”, tesis presentada para optar el título técnico de Administración, otorgado por la Universidad técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas. Su objetivo fue mejorar los procedimientos de colocación y recuperación de cartera implementando un manual de Créditos y Cobranzas, la cooperativa manifiesta que satisfaciendo las necesidades de sus clientes mediante captaciones financieras logrará el

desarrollo socioeconómico de la población, en esta investigación la experiencia crediticia reconoce la conducta de los clientes en relación al crédito entregado que refleja el alza del índice de morosidad por el incumplimiento de pago. Esta investigación es descriptiva y explicativa, cuenta con un nivel porque le permitió al autor estar en contacto con la realidad de la cooperativa, la población estuvo conformada por 351 socios realizándose un muestreo probabilístico con 183 personas con un error permisible del 5%, utilizándose la encuesta siendo el instrumento el cuestionario.

El autor concluyó que el manual de créditos y de cobranzas sirve como herramienta operativa que al ser aplicada eficientemente mejorará los procesos de colocación y de recuperación de cartera, ya que a través de la encuesta se reveló que el procedimiento crediticio al momento de obtener un crédito no es la adecuada provocando el descontento de los socios, también los resultados reflejan que el personal de la entidad no están realizando una correcta atención para alcanzar la calidad del servicio prestado esta mención se refleja en la tabla 4 de la investigación donde de las 183 personas encuestadas 97 de ellas manifiesta que para obtener un crédito el proceso que tiene la cooperativa es regular, es por ello que el autor se enfocó en la implementación de un manual de procesos crediticios con la única finalidad de mejorar los métodos de evaluación y retorno del crédito así como también hacer recurrentes capacitaciones con el fin de optimizar el servicio de la entidad.

Castañeda & Tamayo (2013) en su tesis titulada “La Morosidad y su Impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2011 – 2013” tesis presentada para obtener el Título Profesional de Contador Público otorgado por la Universidad Privado Antenor Orrego. Tuvo como finalidad identificar la ejecución de los objetivos estratégicos para erradicar la morosidad y mejorar el control de los créditos y de las cobranzas, el estudio identifica los principales tipos de crédito y los mide por indicadores de morosidad la cual reflejó un incremento y perjudicó el cumplimiento estratégicos de los objetivos como la colocación de productos financieros, a causa de ello se estropearon las perspectivas estratégicas, asimismo sus indicadores se vieron afectados por las recurrentes provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, que originó que la rentabilidad disminuya, incrementando el riesgo de las colocaciones de créditos y el deterioro de activos. Por otro lado, esta investigación hace referencia al adecuado control de los créditos desembolsados ya que de esta forma el índice de la morosidad disminuirá generando que las cobranzas sean satisfactorias y que los créditos

retornen en el tiempo pactado entre la agencia y el cliente. Este estudio cuenta con un diseño no experimental transeccional – descriptivo, se consideró a 16 colaboradores para conformar la población, se utilizó la encuesta mediante el instrumento del cuestionario.

El autor concluyó que el diseñar un plan estratégico para erradicar la morosidad, facilitará las formas de pago mediante un convenio extrajudicial que congele los intereses con un promedio de 120 días de atraso, para ello se deberá justificar la falta de capacidad de pago mediante una nueva evaluación; una de las problemáticas que se presentan en la investigación fue que los indicadores de morosidad han incrementado debido a los principales tipos de créditos que no se han evaluado correctamente, es por ello que la investigación fomentó la gestión de campañas de descuento de los intereses y gasto de mora de aquellos desembolsos considerados en etapa de cobranza judicial difíciles de recuperar, así como también implementar una adecuada cobranza preventiva creando mecanismos que consistan en capacitar a los trabajadores para que las propuestas surtan el efecto deseado ya que según la figura 11 de esta investigación manifiesta que de los 16 encuestados, 7 de ellos considera que los miembros de la entidad desconocen los objetivos estratégicos, ante este resultado el autor recomendó que colaboradores conozcan a profundidad los objetivos estratégicos para evitar la morosidad y mejorar la estabilidad económica de la entidad.

Vásquez (2013) en su tesis titulada “Causa de la Morosidad y su efecto en las Entidades Financieras de la ciudad de Chepén Enero – junio 2013”, tesis presentada para optar el título de contador público otorgado por la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación determinó las causas de la morosidad y su efecto en las instituciones financieras de la Ciudad de Chepén en el periodo Enero – Junio 2013, la cual reflejó la inadecuada gestión crediticia que provocó que el índice de la morosidad incrementa en toda la ciudad de Chepén, generada por causas internas de las instituciones financieras que se inclinan a tomar vías alternas a manera de control del índice de morosidad, cabe mencionar que estas medidas no consiguieron el resultado deseado y desfavorecieron a la entidad. Esta investigación es descriptiva y no experimental considerada así porque las variables de la investigación no son manipuladas por el autor, el tipo de estudio es aplicado teniendo un diseño de contrastación analítico, la encuesta se utilizó para la recolección de datos siendo su población Caja Sullana, Caja Piura y Caja Trujillo. Siendo su instrumento el cuestionario.

El autor concluye que sensibilizando a las instituciones financieras se tomaran lineamientos para disminuir la tendencia del alza de la morosidad, ya que según los

resultados obtenidos en enero del 2012 se obtuvo un ratio de morosidad del 2.45% y en junio del 2012 el ratio de morosidad incremento a 7.85% es por ello que el investigador manifestó que se debería optar por medidas de evaluación identificando la situación del cliente y tener un sistema financiero que sirva como herramienta para la calificación crediticia de los clientes en mora y así considerar criterios adecuados para el otorgamiento de préstamos.

Pally. (2016) en su tesis titulada “Análisis de la Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013-2014”. Tesis para obtener el Título de Contador Público otorgado por la Universidad Nacional del altiplano. El objetivo de esta investigación fue exponer las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad estableciendo las funciones de los sectoristas de crédito y su dominio en la gestión del riesgo crediticio de la institución. El estudio utilizó el método analítico, descriptivo y deductivo, utilizándose la encuesta y el cuestionario como instrumento, conforman la muestra 10 colaboradores del departamento de créditos y 20 clientes de la entidad

Esta investigación concluyó que el personal de la entidad debe aplicar los reglamentos y las políticas de créditos y de cobranzas en las diversas captaciones de crédito, seguimiento de inversión, evaluación crediticia, aprobación de créditos y el cobro respectivo de los créditos en las fechas establecidas por la entidad hará que minimice el nivel de morosidad y mejore la gestión crediticia así como su estabilidad económica, ya que según los resultados conseguidos al cierre de diciembre del 2013 el nivel de morosidad alcanzo un 8.24% y al cierre del año 2014 la morosidad alcanzo un 11.39% , por otro lado de los 10 encuestados 6 de ellos indican que el discernimiento de los reglamentos y políticas de créditos por parte de los sectorista es bueno cuando la mayor calificación en la encuesta es muy bueno ante ello el autor manifestó que es necesario realizar capacitaciones mensuales para dar a conocer algún cambio en cuanto a las políticas y reglamentos de créditos y de cobranzas propias de la entidad, estas podrían realizarse en capacitaciones y charlas en la misma sede principal con el propósito que los empleados manejen una información sólida y única.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La morosidad viene desde tiempos ancestrales porque las deudas siempre han existido, su posible inicio se da desde el momento en el que el ser humano tuvo la capacidad de fue de vender, ceder e incluso cuando efectuaba un trueque.

Cabe mencionar que los babilonios imponían castigos a las familias de los deudores hasta que las deudas eran contraídas en su totalidad. En caso sucediera lo contrario y se presentara un incumplimiento de pago eran considerados esclavos y solo recobraban la libertad tras el pago del débito. (Camargo, 2005, p.17).

1.3.1 Marco teórico de Créditos

1.3.1.1. Control de Créditos

La acción de otorgar un crédito da inicio al proceso crediticio, en la cual se procede a evaluar al posible prestatario teniendo en cuenta diversos tipos de créditos que se adecue a las necesidades que presenta, para ello es primordial que las entidades bancarias se basen en las políticas de y en los documentos que garanticen la recuperación del desembolso; en otras palabras el otorgar un crédito supone el cambio de dinero o de servicios, denominado como una promesa de pago en un tiempo determinado. (Ettinger, 2012. p 26).

1.3.1.2. Proceso Crediticio

La industria bancaria ha implementado diversos métodos para contribuir a mejorar la estructura del proceso crediticio y en consecuencia mejorar los resultados financieros y la rentabilidad, algunos de estos métodos incluyen sistemas de puntuación interna y calificaciones y prestatarios. Al margen del método utilizado los analistas de crédito deben analizar toda la información disponible y emitir una opinión objetiva y razonada del riesgo global asociado con un crédito. (Apostolik, Donohue & Went, 2011, p.141).

1.3.1.3. Planificación y Promoción

El responsable de la planificación crediticia es el analista, para ello al iniciar el día, deberá proyectar una ruta donde se indiquen las labores a efectuarse durante la jornada diaria, que refleje las campañas de promoción mediante visitas que se ofrezcan los productos de la entidad a clientes potenciales o recurrente, es recomendable que para una buena colocación se créditos se utilicen mecanismos o herramientas de promoción como merchandising, calculadora, tarjetas de presentación, etc. (Apostolik, et al. 2011, p.45).

1.3.1.4. Evaluación Crediticia.

Luego de la captación recurrente de clientes y entendiendo que todo el programa se realizó exitosamente, en un tiempo oportuno y con horarios accesibles, es preciso que el analista comprenda las necesidades del cliente, y considere en la evaluación crediticia la información de la unidad socioeconómica del presunto prestatario y garantía. (Santandreu, 2009, p. 142).

1.3.1.5. Aprobación Crediticia

La aprobación es la fase en la que se sustenta los factores aprobatorios ante el comité de créditos de la posible operación crediticia, esta aprobación se efectúa mediante un análisis previo con la finalidad de prevenirla inadecuada evaluación del cliente. (Santandreu, 2009, p. 46)

1.3.1.6. Recuperación de Créditos

En la recuperación créditos se tiene por objetivo el retorno del desembolso cuando el deudor incumple las obligaciones de pago. Cabe mencionar que muchas entidades antes de iniciar procesos legales tratan de conseguir primero un pago parcial del crédito. (Santandreu, 2009, p.47).

1.3.1.7. Política de Créditos

Toda actividad empresarial con la finalidad de orientar las situaciones que se dan en el mercado; se deben regir bajo políticas o normas ya que el crédito es considerado un proceso que se rige bajo lineamientos, pasos y procedimientos que están vinculados según el desarrollando económico y financiero es por ello que es necesario que las políticas de dichas actividades se encausen sobre objetivos específicos. (Ettinger, 2012, p. 30).

1.3.1.8. Clases de Políticas de Créditos

Se considera que las políticas de créditos son liberales cuando las compañías no cuentan con procesos tan rigurosos y complejos para el desembolso de los créditos, considerando el monto máximo para aprobar y asumiendo un grado de riesgo, se presume que las garantías estén ausentes en su totalidad o de forma parcial. Por otro lado, se consideran conservadoras cuando las entidades financieras tienen restricciones para el desembolso de créditos y para determinar el monto máximo por aprobar, porque no pretenden asumir ningún tipo de riesgos, a comparación de la política liberal, en este caso

las garantías sólidas son exigidas para asegurar la recuperación de las cuentas por cobrar (Santandreu, 2009, p 28-29)

1.3.1.9. Pautas para las políticas de Créditos

Se deben considerar diversos factores para la realización de las políticas de créditos como fijar un monto máximo de los créditos, así como las actividades de los prestatarios con la finalidad de la solvencia crediticia. los plazos y formas de pago del crédito, las tasas de interés de acuerdo a cada tipo de crédito y sobre todo saber identificar el valor económico de las garantías para la solvencia del crédito en caso se incumplan las obligaciones crediticias. (Apostolik, et al, 2011, p. 152).

1.3.1.10. Factores para las Políticas de Créditos

La actividad financiera en los últimos años ha tenido una transformación económica, que inicia desde sus dinámicas actividades, originando de operaciones rápidas mediante flujos que permiten las transacciones; por ello se debe considerar para proyectar una política de créditos, ciertos componentes de orden interno y externo, el primero de ellos incita a que las políticas de créditos deben implementarse, modificarse o sustituirse. Por otro lado, el segundo factor se introduce en el mercado, captando clientes colocando mediante la promoción de nuevos productos para mantener un nivel de producción y de ocupación (Apostolik, et al, 2011, p.36)

1.3.1.11. Diseño de las políticas de créditos

El diseño de las políticas de créditos inicia cuando se identifica los objetivos por alcanzar, así como los lineamientos previos de las políticas de créditos, luego se procede a discutir y comprobar estos procesos con los trabajadores de las distintas áreas, ya sea finanzas, contabilidad, legal y posteriormente se concretan las políticas de créditos mediante la aprobación de la Gerencia, por último, se inicia la difusión dentro de la empresa de las políticas de créditos aprobadas y difundidas. (Apostolik, et al, 2011, p. 38).

1.3.2. Marco Teórico Morosidad

Se utiliza el término de morosidad al retraso o falta de puntualidad o que se genera al momento de la devolución de la deuda. Esta situación también es conocida en las entidades financieras como mora, pero el término más empleado es “morosidad”. (Apostolik, et al, 2011, p. 300).

1.3.1.13. Riesgo Crediticio

Se denomina riesgo crediticio cuando existe la probabilidad de pérdida generada por el retraso del pago por parte del cliente, que conlleva a diversas situaciones como el riesgo en el retorno de los créditos, como el pago parcial del crédito o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. (Campoverde, 2014, p .20).

El riesgo crediticio comprender diversos factores que comprenden la forma de cuantificar la probabilidad de que el sujeto del crédito no cumpla con la totalidad de la deuda, en otras palabras, el riesgo crediticio es considerado como el posible riesgo por parte del cliente o contraparte que no asuma con sus obligaciones en las fechas pactadas. (Apostolik, et al, 2011, p. 97).

1.3.1.14. Tipos de Riesgo

Usualmente en toda entidad financiera pueden manifestarse riesgos de liquidez, riesgo legal y riesgos de solvencia. El primero de ellos se basa en la falta de dinero por parte del deudor, donde la obligación financiera no se puede efectuar dentro del plazo determinado o se efectúa posterior al plazo en la que inicialmente estaba programada en el contrato. El segundo caso se origina por el desconocimiento en el contrato y en el último caso el riesgo incurre, por falta del análisis y evaluación al sujeto del crédito; es allí donde se hacen uso de las garantías para cubrir la totalidad de las obligaciones, es por ello que es indispensable que se implementen mediadas de investigación para el correcto análisis del crédito. (Campoverde, 2014, p 21)

1.3.1.15. Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgo se compone mediante una continua y repetitiva interacción de diversas situaciones dentro de la entidad y que permiten entender el grado en el cual los eventos de riesgo pueden afectar los objetivos propuestos. Por otro lado, las empresas se ven afectadas por las consecuencias de los factores internos y externos que incurren en los objetivos y decisiones de esta, es por ello que la causa del riesgo crediticio recae bajo contexto de complejidad de las operaciones, regulación de actividades entre otras. Usualmente empresa evalúa los riesgos esperados e inesperados, que refieren a aquellos que no son rutinarios y recurrentes y que se encuentran fuera de programas como gestión y presupuesto. Periódicamente los riesgos se evalúan con un doble enfoque, el riesgo inherente, es cuando en la entidad no existen acciones por parte de la dirección para definir

su probabilidad e impacto; y el riesgo residual que permanece una vez que la dirección desarrolla una respuesta hacia los riesgos. (Ettinger, 2014, p.39).

1.3.1.16. Morosidad de Cartera.

Muchas entidades suelen medir la morosidad mediante el coeficiente de de cartera para que los activos en la cartera de préstamos no tengan problemas de calidad de “Este indicador mide la porción de la cartera total que tiene cuotas vencidas por lo tanto no genera intereses ni ingresos” La morosidad de cartera se divide en tres, la primera es el crédito vencido y no pagado es cuando la devolución de los intereses está en cuestión debido al que el prestatario ha saltado varios pagos o el banco tiene indicios claros de que el prestatario no va a devolver el crédito, la segunda es el crédito minorado es un crédito que ha vencido y el banco ha asumido que no va a ser capaz de recuperar por completo la cantidad que prestó al prestatario y por último se encuentra el crédito fallido, es aquel que se ha eliminado de los estados contables del banco porque este considera que no va a recibir ninguna parte del crédito que concedió al prestatario (Apostolik, et al, 2011, p. 54).

1.3.1.17. Políticas de Cobranzas.

La política de cobranza se debe concentrar primordialmente en el crédito otorgado a terceras personas. Los efectos de una política de cobranzas efectiva originan un crecimiento de la rotación y aumenta el cash flow; origina la reducción de las responsabilidades de subvención de las deudas y por ultimo una disminución del riesgo de pérdida por fallidos. (Ettinger, 2014, p.113).

1.3.1.18. Incumplimiento de Pago

Es acto de eludir el pago de un préstamo, también se denomina como violación de los términos del contrato por parte del prestatario, se considera como incumplimiento de pago cuando el prestatario falla en pagar su préstamo de forma voluntaria o involuntaria. (Ettinger, 2014, p.50).

1.3.1.19. Tipo de incumplimiento de Pago

Muchos de ellos no tienen la misma similitud y tampoco reciben el mismo proceso, existen incumplimientos denominados provisionales que refiere cuando el deudor genera moras mediante un hecho fortuito y ajeno a la voluntad del deudor, también existen incumplimientos considerados tardíos que hace referencia cuando las obligaciones no imputable al deudor o imputable a la voluntad y actuación del deudor se dan de forma

culposa y dolosa, el primero de ellos se origina por la falta de diligencia debida en el cumplimiento, en el caso del incumplimiento doloso implica una su intención deliberada de no cumplir la obligación (Ettinger, 2014, p. 60).

1.3.1.20. Incobrabilidad

Se rigen bajo este contexto a aquellas cuentas de cobranza dudosa o denominadas también malas cuentas, y estas son a causa de deudas atrasadas y pendientes de cobro. (Hongrem, 2003, p. 314).

1.3.1.21. Insolvencia Crediticia

Recibe la denominación de cuenta insolvente cuando sus prestatarios no pueden asumir la fecha de sus obligaciones en las fechas los correspondientes a sus vencimientos. (Hongrem, 2003, p.300).

1.3.1.22. Sanciones por Incumplimiento de Pago

Existen diversas sanciones por parte de las entidades bancarias hacia sus prestatarios, unas de ellas son el interés y mora que son cargados a el crédito desembolsado, asimismo también las entidades bancarias optan por enviar notificaciones con el propósito del que el cliente se acerque a cancelar el crédito, cuando el caso se agrava empiezan a optar medidas judiciales en la cual repercute en el cliente ya que su nombre empezara a figurar en INFOCORP. (Ettinger, 2014, p 43).

1.3.3. Marco Conceptual.

Scoring: Término utilizado cuando se evalúan las solicitudes de las diversas operaciones crediticias, entre las más recurrentes estas las hipotecas, las concesiones de tarjetas de créditos y los préstamos. (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. publicado el 17 de setiembre del 2015).

Insolvencia: Refiere a la situación jurídica en la que el prestatario ya sea persona física o empresa no puede asumir el pago de sus deudas. (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, publicado el 17 de setiembre del 2015).

Sectorista: Conformada por un asesor y coordinador cuyo objetivo es llevar todas las actividades a de un despacho aduanero de forma eficiente. Su labor es netamente administrativa actuando como un gestor de clientes que maneje y manejando la agencia de aduanas, operador logístico, agencias de carga, entre otros. (Blossiers, 2013, p.63).

Prestatario: Es asumida por la persona “que toma dinero a préstamo” siendo el préstamo el “contrato por la que una entidad compromete al cliente a retornar el dinero prestado”. Por ende, es la persona que recibe dinero pagando un interés junto con la devolución del capital que le ha sido prestado. (Blossiers, 2013, p. 230).

Merchandising: Es el mecanismo más utilizado por parte del equipo de marketing cuya finalidad consiste en otorgar productos con logos alusivos a la entidad en los puntos de venta para incrementar la rentabilidad. Suelen realizarse actividades para colocar los créditos en determinadas zonas comerciales, previo a ello se realizan estudios de mercado para presentar los productos o el servicio de la mejor manera para atraer a los clientes. (Crespo, 2011, pág. 255).

Comité de Créditos: Es conformada por un número determinado de miembros en la que mediante una reunión se toman decisiones cuyas resoluciones se materializan en los Acuerdos de Comité, estos comités de créditos se realizan de forma periódica, (Crespo, 2011, pág. 253).

Garantía: Muchas entidades lo requieren al momento del desembolso de un crédito como medida de protección en caso el crédito no retorne en su totalidad, previo a ello se realizar una supervisión directa para que el individuo o comprador se sienta satisfecho y seguro. (Crespo, 2011, pág. 257).

Desenvolvimiento Económico: Es el proceso entre dos estados estacionarios y los iterados desequilibrios que se presentan entre ambos la cual puede traducirse como el paso de un punto de equilibrio económico a otro. (Crespo, 2011, pág. 256).

Infocorp: Es el sistema que reporta la calificación denominada "morosa", de una persona, sin embargo, si el titular puede pagar la deuda, su estado se actualizará y ya no figurará como 'morosa', sino, como alguien que tuvo un problema de morosidad que a la fecha ya fue solucionado. (Crespo, 2011, pág. 258).

Interés: Índice utilizado para medir la rentabilidad de los ahorros e inversiones así también el costo de un crédito. (López, 2016, párr.2).

Cash flow: Llamado también flujo de caja que refleja la acumulación total de los activos líquidos plazo prudente y, por lo tanto, constituye uno de los principales indicadores en la liquidez de una empresa. (Crespo, 2011, pág. 260).

Activos: Son los bienes materiales que la empresa posee y con la cual se puede generar dinero. (Gava, 2016, párr. 1).

Mora: Atraso del cumplimiento de los pagos de forma intencionada, puede ser total o parcial. (Crespo, 2011, pág. 254).

1.4. Formulación de Problema

1.4.1 Problema General.

¿De qué manera el control de crédito incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017?

1.4.2 Problema Específico.

¿De qué manera el control de créditos incide en las cobranzas de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017?

¿De qué manera la morosidad incide en la estabilidad económica de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017?

¿De qué manera las cobranzas inciden en la estabilidad económica de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017?

1.5. Justificación del Problema

Este trabajo de investigación tiene como finalidad es disminuir la excesiva morosidad que tiene nuestro país a falta del uso de las políticas de créditos en las entidades financieras, por lo cual la investigación se centrara en definiciones y teorías actuales sobre políticas de créditos y cobranzas, pues en ellas nos basaremos para poder llevar una eficiente evaluación crediticia para este periodo.

La aplicación de las políticas de créditos cumplen un papel fundamental en el sector financiero de nuestro país, ya que en estas entidades con la finalidad de mantener sus clientes actuales y captar nuevos, no se está realizando una correcta evaluación crediticia y esto conlleva a la existencia de la morosidad en estas entidades bancarias, es por ello que se requiere resolver esta problemática que en los últimos años se ve con frecuencia y de esta forma tratar de erradicar el lento retorno de los créditos vencidos.

La gestión del crédito no radica sólo en fijar el tamaño del crédito otorgado y de los pagos; sino que es primordial regirse bajo la correcta política de prevención de la

morosidad, y en el supuesto de que ésta tenga lugar, elaborar las gestiones indicadas para reducir sus efectos negativos. (Estévez, 2015, p.12).

La morosidad está asociada con la inestabilidad económica, así como el lento retorno crediticio ya que el sector financiero de nuestro país no está realizando evaluaciones crediticias óptimas, por ello es indispensable que las entidades financieras tengan un adecuado control de los créditos desembolsados con la intención de recuperarlos a un corto plazo. (Freid., 2014, p.28).

En toda entidad financiera se requiere realizar un seguimiento incesante, al cliente, tener un monitoreo constante y continuo mediante sistemas de alerta que recopilen información de los agentes de crédito. De esta forma, existirá una adecuada vigilancia sobre los clientes para saber si están pagando correctamente

En un inicio la responsabilidad recae sobre el gestor de crédito. Él está muy vinculado con el cliente y consecutivamente observa cómo es su comportamiento de pagos. Como generalmente los créditos otorgados son de cuotas que se vencen rápidamente: pagos semanales, quincenales, mensuales, el encargado o también llamado gestor de crédito está en la capacidad de poder generar las alertas que hagan falta. (Estrada, 2014, p.20).

Según Díaz Fernández (2014), La morosidad se origina por las siguientes afirmaciones, la primera de ellas es a causa de la deficiente acción económica que muestran muchos de los agentes económicos en un determinado plazo, generando un gran impacto ya que ralentiza la devolución del crédito, y es allí cuando incrementa la probabilidad de las situaciones de impago. La segunda causa nace por la frecuente prolongación de los plazos de pago que generalmente se inicia cuando las entidades financieras dan mayor amplitud a los clientes para realizar sus pagos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

El Control de Créditos incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

1.6.2. Hipótesis Específicas

El control de créditos incide en las cobranzas de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

La morosidad incide en la estabilidad económica de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

Las cobranzas inciden en la estabilidad económica de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el control de crédito incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017.

1.7.1. Objetivo Específicos

Determinar de qué manera el control de créditos incide en las cobranzas de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Determinar de qué manera la morosidad incide en la estabilidad económica de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Determinar de qué manera las cobranzas incide en la estabilidad económica de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017.

II MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

2.2.1. No experimental

Hernández, Fernández y Baptista (2006) indican que se considera no experimental cuando sin manipular se efectúa el estudio de la variable, asimismo no varía la intencionalidad entre ellas y solo se observa el fenómeno según su contexto natural para su análisis posterior. (p. 205).

Kerlinger y Lee (2013) Es la búsqueda sistemáticamente de las variables independientes donde no se posee el control directo de ellas, debido a que son inherentemente no manipulables, porque sus manifestaciones ya han ocurrido o se procede a ejecutar suposiciones entre la relación de las variables sin ninguna intervención directa entre las variables independiente y dependiente (p. 504).

Arnau (2012) denomina a la investigación no experimental como la agrupación de técnicas y métodos de investigación que generalmente es lo contrario a una investigación denominada estrategia experimental y cuasi-experimental (p. 35).

2.2.2. Diseño correlacional casual

Según Hernández, et al (2014) el diseño correlacional causal describe relaciones entre dos o más variables que se pueden considerar puramente correlacionales o correlacionales causales en donde la causa y el efecto ya ocurrió en la realidad y el investigador los observa y los reporta en su estudio. (p.155).

2.2.3. Tipo de estudio

Hernández, et al (2006) manifiestan se denominada correlacional cuando “el estudio identifica la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p.105).

Cancela y Galindo (2010) manifiesta que un estudio es correlacional cuando se describen las variables y se determinan las relaciones existentes, para ello se suele utilizar los coeficientes de correlación que brindan el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables. (p .8).

Polit y Hungler (2008) priorizan la diferencia entre el diseño no experimental, la investigación correlacional y la investigación descriptiva. Con respecto a la primera

identifica la relación de las variables durante el proceso de investigación. Netamente indaga si el comportamiento registrado en una variable está relacionado comportamiento registrada en otra variable. La segunda de ellas observa al fenómeno que ocurre de forma natural diferenciando los diseños retrospectivos y los diseños prospectivos. (p.25).

2.2. Operacionalización de Variables

Las variables son aquellas discusiones que se generan entre individuos y conjuntos. El término variable hace referencia significativa a las características, aspectos, propiedad o dimensión de un fenómeno observado y este puede asumir distintos valores. (Behar, 2013, p.53).

2.2.1. Variable independiente: Control de Créditos

El control de crédito o también llamado credit managment hacen referencias a las operaciones de seguimiento de cobros y pagos pendientes en el ámbito de una organización asimismo tiene como finalidad orientar a optimizar el análisis crediticio de los clientes o posibles clientes empresa para una adecuada colocación de créditos. (Ettinger, 2014, p.59).

2.2.2. Variable dependiente: Morosidad

La morosidad es el resultado negativo de la entidad financiera, causado por provisiones insolventes que debe hacer frente los posibles incumplimientos de pago que se vayan presentando. Además, un crédito en situación de morosidad ya no genera intereses en la cuenta de resultados. (Ettinger, 2014, p.75).

La morosidad es la situación jurídica que inicia cuando la obligación de dar o de hacer recae en un retraso o cumplimiento exigido, en la medida en que el retraso sea imputable al prestatario de la deuda y que el acreedor requiera el pago o cumplimiento de la obligación, es allí cuando se origina en el deudor la responsabilidad por razón de morosidad. (Recuerda, 2012, p. 13).

En la siguiente tabla presentamos la organización de la variable Control de Créditos y Morosidad compuesta por dos dimensiones, 8 indicadores y un total de 10 ítems para cada variable, asimismo se optó por la escala de Likert, como referencia siendo la calificación de cada ítem como sigue:

(5) Totalmente de acuerdo

(4) De acuerdo

- (3) Indeciso
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

Tabla 1

2.2.3. Matriz de Operalización de Variables.

TEMA	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	OPERALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO Y ESCALA	NIVEL	
Control de créditos y su incidencia en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017	CONTROL DE CREDITOS	Otorgar un crédito supone el inicio de un proceso crediticio, en la cual se evalúa al prestatario teniendo en cuenta los tipos de créditos según la necesidad de cada cliente, para ello es indispensable regirse en la políticas de créditos y en los documentos que garanticen la recuperación del desembolso. Ettinger R. (2014).	La variable crédito será operacionalizada a través de las dimensiones asignadas y las manifestaciones de los indicadores requeridos	PROCESO CREDITICO	PLANIFICACION	1	INTRUMENTO: CUESTIONARIO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
					EVALUACION CREDITICIA	2 Y 3			
					APROBACION	4			
					RECUPERACION	5			
					PAUTAS DE LA POLITICAS DE CREDITO	6			
				POLITICAS DE CREDITOS	FACTORES DE LA POLITICA DE CREDITO	7 Y 8	INSTRUMENTO: CUESTIONARIO	DE ACUERDO	
					DISEÑO Y DE LAS POLITICAS DE CREDITOS	9			INDECISO
					CLASES DE POLITICAS DE CREDITOS	10			
					TIPOS DE RIESGO	11			
					EVALUACION DE RIESGOS	12			
	MOROSIDAD	La morosidad es considerada como el incumplimiento de pago, que afecta económicamente a las entidades financieras, poniendo en riesgo su estabilidad económica y su solvencia para recuperar los créditos concedidos a causa de aplicar inadecuadamente las políticas de cobranzas a los prestatarios. López R. (2015)	La variable morosidad será operacionalizada a través de las dimensiones asignadas y las manifestaciones de los indicadores requeridos	RIESGO CREDITICIO	MOROSIDAD DE CARTERA	13	ESCALA: ORDINAL	EN DESACUERDO	
					POLITICAS DE COBRANZAS	14 Y 15			
					TIPOS DE INCUMPLIMIENTO DE PAGO	16 Y 17			
					INCOBRABILIDAD	18			
					INSOLVENCIA CREDITICIA	19			TOTALMENTE EN DESACUERDO
				INCUMPLIMIEN TO DE PAGO	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO	20			

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Se denomina población al agrupamiento de casos cuyas características presentan alguna similitud (Lepkowski, 2014, p. 174)

La población finita es aquella en donde el investigador conoce la cantidad de integrantes que la conforman, es por ello que tiene un registro de la totalidad de la misma. (Arias, 2012, p. 82).

El estudio de la población la conforman 52 trabajadores de las entidades financieras del distrito de San Juan de Lurigancho, durante el año 2017. Consideramos que la población es de carácter finita, porque todos sus elementos participarán en esta investigación

2.3.2. Muestra

La muestra utilizada en fue el muestreo censal, porque el investigador mediante su criterio consideró seleccionar todas las unidades de investigación, que fue necesario para saber las opiniones de toda la población.

2.3.3. Muestreo.

El método utilizado en esta investigación es probabilística conocido también como muestreo aleatorio. De acuerdo con Hernández et al. (2006) “las evaluaciones de las variables en la población son consideradas como muestras probabilísticas ya que las pruebas estadísticas se proceden a medir y analizar en una muestra, y los elementos que conforman la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos”

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de Recolección

Se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar datos en donde se consiguió información para precisar la incidencia que existe entre el control de créditos y la morosidad.

La encuesta consiste en entrevistar a personas con la finalidad de recolectar datos. (Stanton, Etzel y Walker. p.212).

Recolectan información a los entrevistados mediante preguntas personales o telefónicas. (Sandhusen, p.229).

Son entrevistas a un conglomerado de sujetos usando un cuestionario prediseñado y estructuradas de tal forma que se puede obtener información relevante. (Naresh y Malhotra, p.115).

Las encuestas sirven como instrumento para la investigación descriptiva en la cual se identifican y priorizan las preguntas a realizar. (Trespacios, Vázquez y Bello, p.96)

2.4.2 Instrumento

El cuestionario fue el instrumento que se empleó para recolectar la información mediante preguntas validadas por expertos que nos permitirán la confiabilidad de los resultados, fue realizado de forma interrogatorio, individual y se cuidó la coherencia en las preguntas, para ello nos hemos basado de la escala Likert optando por 5 niveles de respuesta para recoger información sobre las variables en investigación.

2.4.3 Validez

Para Streiner y Norman, (2008) la validez de expertos indica el grado donde el instrumento medirá una o dos variables en cuestión considerada como evidencia. (p.19)

El instrumento se ejecutó a través del Criterio de Juicios de Expertos, mediante la participación de 03 Magister, proporcionados por la universidad, quienes revisaron y validaron el cuestionario por cada una de las variables. El instrumento que mide los indicadores, indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos.

En el presente estudio el instrumento ha sido validado por 1 metodólogo y 2 temáticos con grado de Magister.

Tabla 2*Cuadro de validación de expertos*

Validación de Expertos		
Mg. Ramos Toledo Cristina	90%	Aplicable
Mg. Medina Guevara María Elena	95%	Aplicable
Mg. Mera Portilla Marco Antonio	95%	Aplicable
<i>Fuente: Elaboración Propia</i>		

Tabla 3*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento*

Ítems	J1	J2	J3	S	IA	V
E1	si	Si	Si	3	1	100%
E2	si	Si	Si	3	1	100%
E3	si	Si	Si	3	1	100%
E4	si	Si	Si	3	1	100%
E5	si	Si	Si	3	1	100%
E6	si	Si	Si	3	1	100%
E7	si	Si	Si	3	1	100%
E8	si	Si	Si	3	1	100%
E9	si	Si	Si	3	1	100%
E10	si	Si	Si	3	1	100%
E11	si	Si	Si	3	1	100%
E12	si	Si	Si	3	1	100%
E13	si	Si	Si	3	1	100%
E14	si	Si	Si	3	1	100%
E15	si	Si	Si	3	1	100%
E16	si	Si	Si	3	1	100%
E17	si	Si	Si	3	1	100%
E18	si	Si	Si	3	1	100%
E19	si	Si	Si	3	1	100%
E20	si	Si	Si	3	1	100%
Promedio					1	100%

Nota. J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad. V validez

Fuente: Elaboración propia

En la tabla observamos que los jueces dictaminaron que el instrumento cumple con las consideraciones para ser aplicadas dado a que en las preguntas formuladas se mantuvo coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio. No obstante, se considero las observaciones encontradas en la prueba piloto; quedando aptos los instrumentos para ser aplicados en la muestra seleccionada.

La V de aiken es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de los jueces, este coeficiente vincula la evaluación de los resultados y la facilidad del cálculo a nivel estadístico.

2.4.4. Confiabilidad

Se utilizaron instrumentos que reflejaron mediciones estables y consistentes, obteniendo el valor real del indicador y de la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas.

2.4.4.1 Análisis de confiabilidad General

Se utilizó el alpha de cronbach como instrumento de validez, para determinar la media ponderada de la correlación entre variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y

2.5.1k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento la conforman 10 ítems, cuya muestra son 52 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%, utilizándose el estadístico SPSS versión 21 para determinar el nivel de confiabilidad.

Tabla 4*Resultados Confiabilidad General*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	52	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS. Vs. 21

Tabla 5*Estadística de fiabilidad general*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	20

Fuente: SPSS. Vs. 21

Discusión:

En la tabla de Alpha de Crombach se muestra que el resultado se aproxima al valor máximo 1 que determina una mayor fiabilidad, se considera fiable el valor alfa sea superior a 0, 7. Para nuestro instrumento el valor de alpha de cronbach obtuvo 0.923, se afirma que el instrumento es altamente confiable.

2.4.4.2 Análisis de confiabilidad del instrumento Control de Créditos

Se utilizó el alpha de cronbach como instrumento de validez, para determinar la media ponderada de la correlación entre variables (o ítems) que forman parte de la encuesta

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Formula:

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y

2.5.1k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento la conforman 10 ítems, cuyo tamaño de muestra son 52 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 21 para determinar el nivel de confiabilidad.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable control de créditos.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	52	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Fuente: SPSS. Vs. 21

Tabla 7*Estadística de fiabilidad variable control de créditos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	10

Fuente: SPSS.Vs. 21*Discusión:*

En la tabla de Alpha de Cronbach se muestra que el resultado se aproxima al valor máximo 1 que determina una mayor fiabilidad, se considera fiable el valor alfa sea superior a 0,7 Para nuestro instrumento el valor de alpha de cronbach obtuvo 0.852, se afirma que nuestro instrumento es altamente confiable.

Tabla 8*Validez ítem por ítem variable control de créditos*

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza escala si elemento se suprimido	de el total ha elementos corregida	Correlación	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Las entidades bancarias deben tener una planificación crediticia antes de iniciar su proceso crediticio	34,77	22,691		,724	,828

2. Durante la evaluación crediticia se debe hacer uso de sistemas informáticos	34,83	23,558	,377	,854
3. La evaluación crediticia es una entidad bancaria es responsabilidad del analista de créditos.	34,98	25,156	,333	,853
4. La aprobación de un crédito se debe realizar mediante un comité de créditos	34,65	25,956	,217	,859
5. Las entidades bancarias mantienen un seguimiento rígido de sus actividades para la recuperación de créditos	34,94	19,702	,772	,815
6. Las entidades bancarias se rigen de pautas socio-económicas en la realización de las políticas de créditos	35,33	21,558	,515	,844

7. Las entidades bancarias toman en cuenta factores internos en la realización de las políticas de créditos	37,25	21,721	,642	,830
8. Las entidades bancarias consideran los factores externos en la realización de las políticas de créditos	35,65	22,192	,750	,824
9. El diseño de las políticas de créditos es la pieza fundamental de la estabilidad económica en las entidades bancarias	35,63	20,942	,686	,825
10. Las clases de políticas de créditos contribuyen a la correcta evaluación de los prestatarios	35,56	21,036	,576	,837

Fuente: SPSS. Vs. 21

2.4.4.3. Análisis de confiabilidad del instrumento Morosidad

Se utilizó el alpha de cronbach como instrumento de validez, para determinar la media ponderada de la correlación entre variables (o ítems) que forman parte de la encuesta

Formula

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- ☐ S_i^2 es la varianza del ítem i,
- ☐ S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y

2.5.1 k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento la conforman 10 ítems, cuyo tamaño de muestra son 52 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 21 para determinar el nivel de confiabilidad.

Tabla 9

Resultados de confiabilidad variable morosidad.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	52	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 10

Estadística de fiabilidad variable morosidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	10

Fuente: SPSS. Vs. 21

Discusión:

En la tabla de Alpha de Cronbach se muestra que el resultado se aproxima al valor máximo 1 que determina una mayor fiabilidad, se considera fiable el valor alfa sea superior a 0,7 Para nuestro instrumento el valor de alpha de cronbach obtuvo 0.825, se afirma que nuestro instrumento es altamente confiable.

Tabla 11

Validez ítem por ítem variable morosidad

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si elemento ha suprimido	Varianza de el escala si elemento suprimido	de Correlación de el totalde ha elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
11. Las entidades bancarias determinan los tipos de riesgo de cada crédito desembolsado	35,04	17,998	,727	,792	

12. La evaluación de riesgos en los créditos minimiza el índice de morosidad	35,10	18,991	,341	,828
13. La morosidad de la cartera de créditos es el punto de quiebre de la estabilidad económica en las entidades financieras	35,25	20,034	,371	,822
14. La aplicación de las políticas de cobranza es un factor clave para el retorno de los créditos	34,92	20,465	,326	,825
15. Las entidades bancarias deben capacitar a sus empleados sobre las políticas de cobranza	35,21	15,699	,717	,784
16. El incumplimiento de pago afecta la estabilidad económica de las entidades bancarias	35,60	16,716	,549	,808

17. Cada entidad bancaria determina los tipos de incumplimiento de pago de acuerdo a la situación económica de su sector	37,52	17,313	,612	,798
18. La incobrabilidad de los créditos se ha incrementado en las entidades bancarias del distrito de San Juan de Lurigancho	35,92	17,719	,719	,791
19. La responsabilidad de la insolvencia crediticia recae en el analista de riesgo	35,90	16,794	,630	,796
20. Las sanciones por incumplimiento de pago reduce el índice de morosidad en las entidades bancarias	35,56	21,036	,153	,837

Fuente: SPSS. Vs. 21

2.5. Métodos de análisis de datos

El objetivo de esta investigación es “Determinar de qué manera el control de crédito incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017”, se realizará un estudio cualitativo utilizando la recolección de datos para probar la hipótesis, teniendo un análisis estadístico y medición numérica.

2.6. Aspectos éticos

Al elaborar el presente proyecto de tesis, se dio cumplimiento a la ética profesional, desde el punto de vista general con los principios de moral y social, en el enfoque práctico mediante normas y reglas de conducta. Se tomaron en cuenta los siguientes principios: Objetividad, Competencia profesional, Confiabilidad y Compromiso ético profesional

III RESULTADOS

3.1. Resultados Descriptivos

Tabla 12

Las entidades bancarias deben tener una planificación crediticia antes de iniciar su proceso crediticio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO	3	5,8	5,8	5,8
	DE ACUERDO	19	36,5	36,5	42,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	57,7	57,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

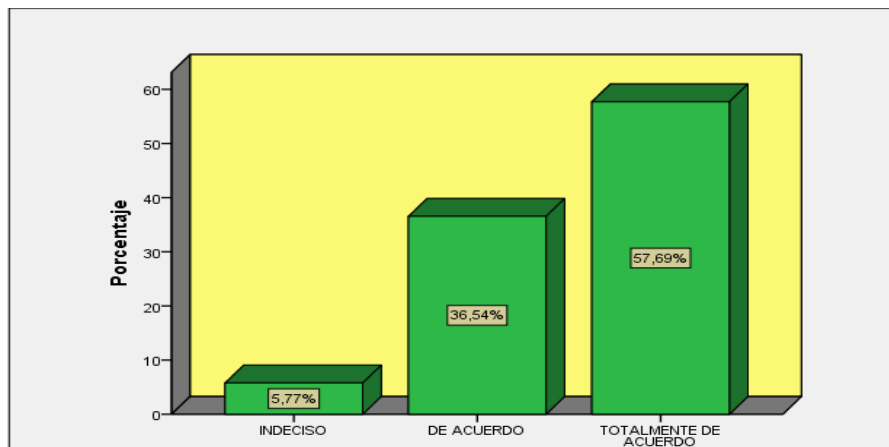


Figura 01. *Las entidades bancarias deben tener una planificación crediticia antes de iniciar su proceso crediticio*

Interpretación:

El 57.69% está totalmente de acuerdo que las entidades bancarias tengan una planificación crediticia antes de iniciar su proceso crediticio para medir posibles riesgos, el 36.54% de la población encuestada también indica que está de acuerdo con la afirmación planteada, no obstante, el 5.77% de la población expresa que esta indecisa en la veracidad de esta afirmación.

Tabla 13

Durante la evaluación crediticia se debe hacer uso de sistemas informáticos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO	11	21,2	21,2	21,2
	DE ACUERDO	6	11,5	11,5	32,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	35	67,3	67,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

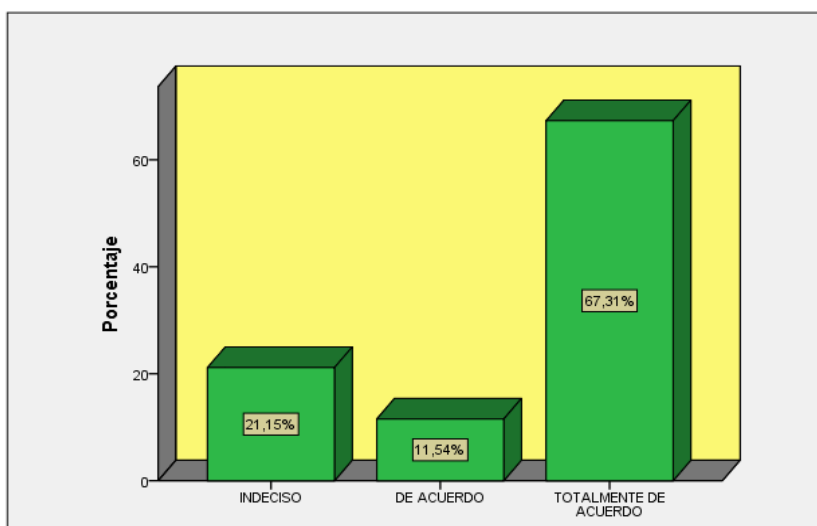


Figura 02: *Durante la evaluación crediticia se debe hacer uso de sistemas informáticos*

Interpretación:

Con respecto al total de encuestados el 67.31% de la población está totalmente de acuerdo que durante la evaluación crediticia se debe hacer uso de sistemas informáticos para tener una mejor información crediticia sobre el posible prestatario, asimismo el 11.54% de la población encuestada manifiesta que está indeciso en expresar su opinión, ya que para ellos el uso de estos sistemas informáticos no son suficientes para una adecuada evaluación crediticia.

Tabla 14

La evaluación crediticia es una entidad bancaria es responsabilidad del analista de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO	2	3,8	3,8	3,8
	DE ACUERDO	32	61,5	61,5	65,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

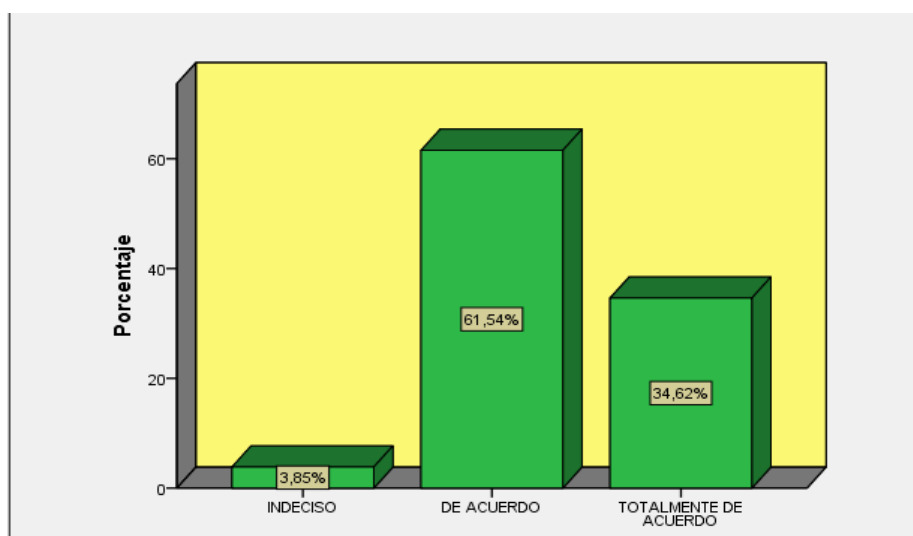


Figura 03. *La evaluación crediticia es una entidad bancaria es responsabilidad del analista de créditos*

Interpretación:

El 61.54% de encuestados manifiesta que está de acuerdo con la afirmación que la evaluación crediticia es responsabilidad del analista de créditos, ya que es la persona más adecuada porque cuenta con la preparación suficiente para poder emitir juicios para poder evaluar los créditos, asimismo el 34.82% de la población está totalmente de acuerdo con la veracidad de esta afirmación, sin embargo el 3.85% de la población no cree que la responsabilidad debería recaer solo en el analista de créditos, ya que consideran que las decisiones se debería tomar mediante un comité de créditos.

Tabla 15

La aprobación de un crédito se debe realizar mediante un comité de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	19	36,5	36,5	36,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	33	63,5	63,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

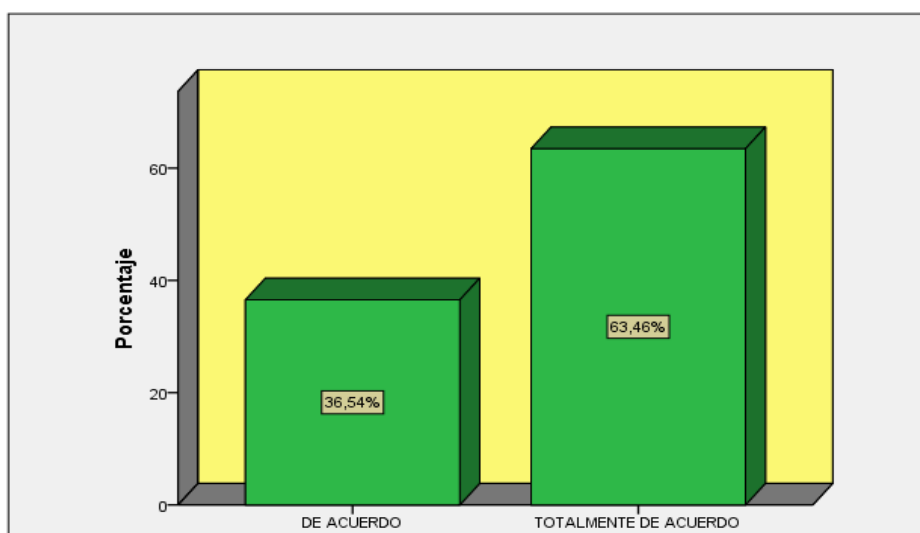


Figura 04: *La aprobación de un crédito se debe realizar mediante un comité de créditos*

Interpretación:

Del total de la población encuestada el 63.46% manifiesta que está totalmente de acuerdo que la aprobación de un crédito se debe realizar mediante un comité de créditos, pues ellos son los más capaces por su preparación para poder emitir juicios correctos, asimismo el 36.54% de la población está de acuerdo con la afirmación porque realmente considera que las aprobaciones de los créditos se deberían hacer en conjunto para evitar riesgos de morosidad.

Tabla 16

Las entidades bancarias mantienen un seguimiento rígido de sus actividades para la recuperación de créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	6	11,5	11,5	11,5
DE ACUERDO	16	30,8	30,8	42,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	30	57,7	57,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

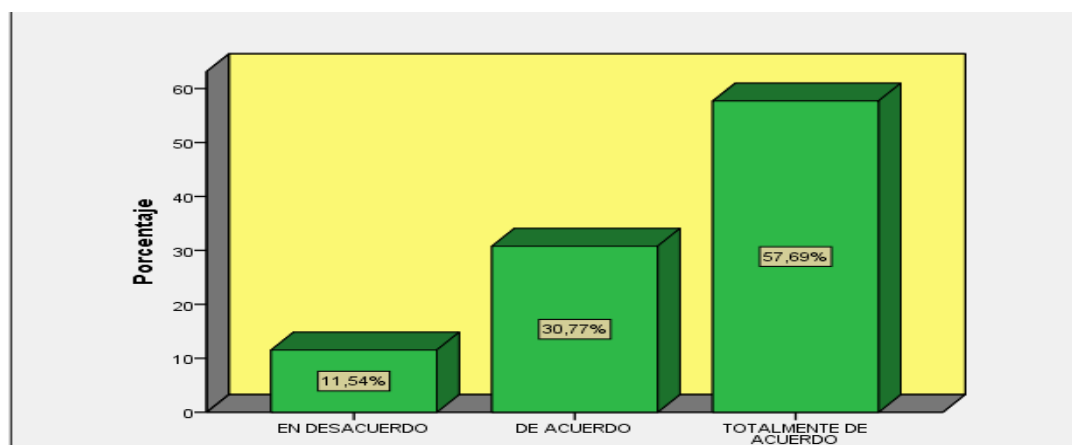


Figura 05. *Las entidades bancarias mantienen un seguimiento rígido de sus actividades para la recuperación de créditos*

Interpretación:

Del total de encuestados 57.69% de las personas expresa que está totalmente de acuerdo que las entidades bancarias mantengan un seguimiento rígido de sus actividades para la recuperación de los créditos, ya que de esta forma se evitara posibles clientes morosos y perdidas de créditos, asimismo el 30.77% de la población encuestada indica que está de acuerdo con esta afirmación, ya que también consideran que se es oportuno saber la situación económica de los prestatarios que ya obtuvieron un crédito, por último el 11.54% parte de la población encuestada indica que se encuentra en desacuerdo con esta afirmación ya que deberían tomar otras medidas para optimizar la recuperación de los créditos desembolsados.

Tabla 17

Las entidades bancarias se rigen de pautas socio-económicas en la realización de las políticas de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	11,5	11,5	11,5
	INDECISO	8	15,4	15,4	26,9
	DE ACUERDO	20	38,5	38,5	65,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	34,6	34,6	100,0
Total		52	100,0	100,0	

. Fuente: Base de datos de la investigación

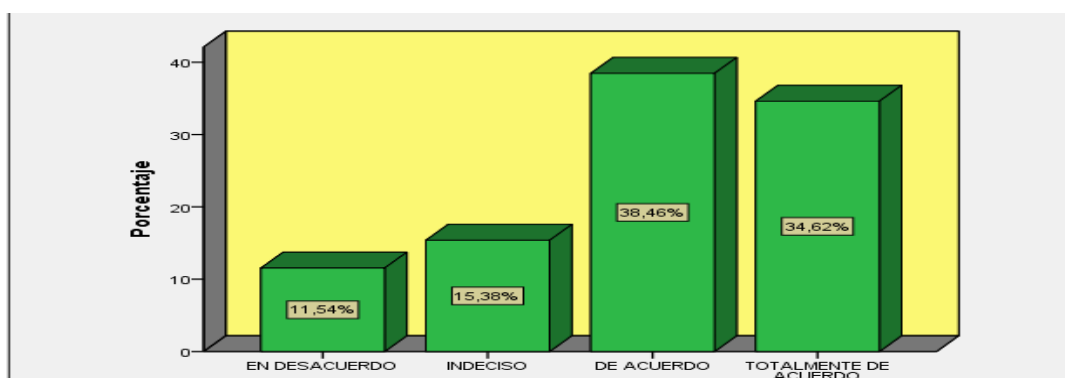


Figura N° 06. *Las entidades bancarias se rigen de pautas socio-económicas en la realización de las políticas de créditos*

Interpretación:

El 38.46% de la población expresa que está de acuerdo que las entidades bancarias se rijan de pautas socio-económicas en la realización de las políticas de créditos, pues consideran que deben evaluar la economía de su sector para poder establecer las políticas créditos, sin embargo el 15.4% de personas encuestadas que se encuentran indecisa en emitir una opinión, porque no cree que identificando las posibilidades económicas del sector donde se encuentra la entidad bancaria se podrá establecer adecuadamente las políticas de créditos, por último el 11.54% de los encuestados están en desacuerdo con esta afirmación, ya que consideran que se deberían identificar otros aspectos más relevantes para establecer las políticas de créditos en la entidad bancaria.

Tabla 18

Las entidades bancarias toman en cuenta factores internos en la realización de las políticas de créditos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	19,2	19,2	19,2
EN DESACUERDO	34	65,4	65,4	84,6
INDECISO	6	11,5	11,5	96,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

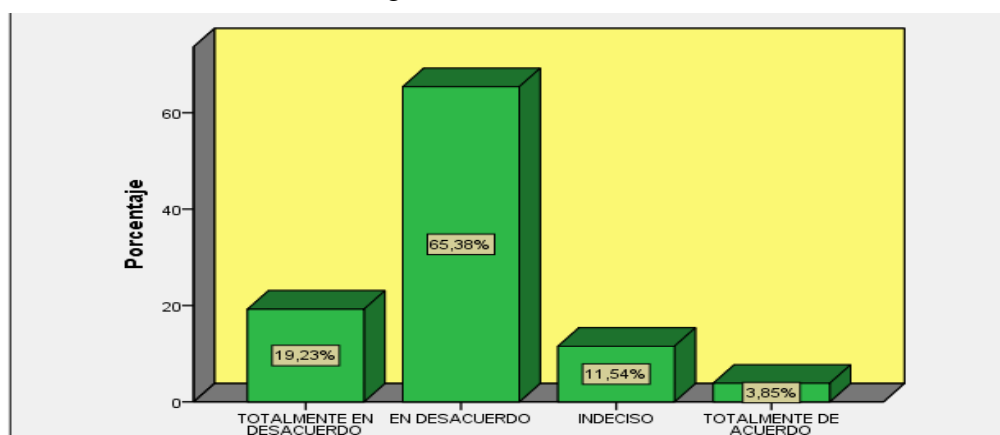


Figura 07. *Las entidades bancarias toman en cuenta factores internos en la realización de las políticas de créditos.*

Interpretación:

El 65.38% está en desacuerdo con la afirmación que las entidades bancarias tomen factores internos en la realización de las políticas de créditos, ya que estos factores como la capacitación constante no se realiza, el 19.23% de población está totalmente en desacuerdo con la afirmación porque no observan que estos factores internos se tomen en cuenta para la realización de las políticas de créditos, asimismo el 11.54% se muestran indecisas en emitir una opinión por desconocimiento del tema, por último el 3.85% indica que está totalmente de acuerdo con la afirmación porque consideran que en la entidad bancaria si se toman en cuenta estos factores internos.

Tabla 19

Las entidades bancarias consideran los factores externos en la realización de las políticas de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,8	5,8	5,8
	INDECISO	15	28,8	28,8	34,6
	DE ACUERDO	32	61,5	61,5	96,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

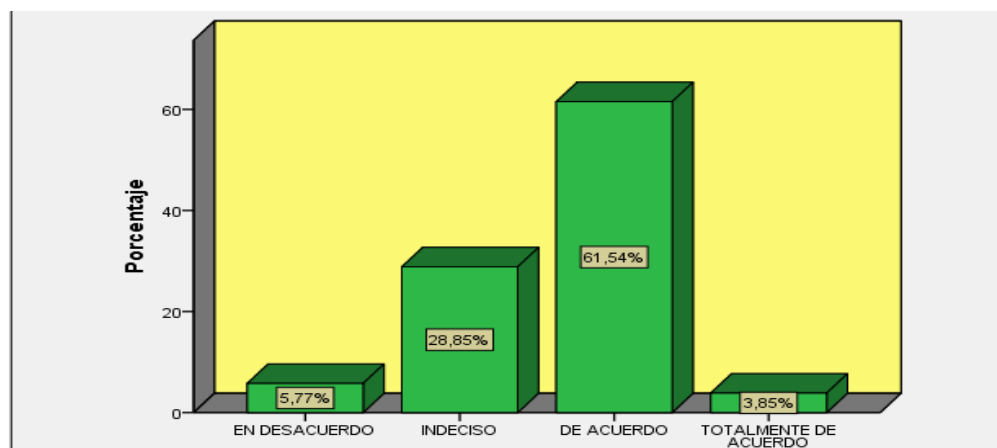


Figura 08. *Las entidades bancarias consideran los factores externos en la realización de las políticas de créditos*

Interpretación:

Del total de encuestados el 61.54% de las personas está de acuerdo con la afirmación ya que consideran que en la entidad bancaria consideran los factores externos para la realización de las políticas de créditos, asimismo el 28.25% de población encuestada que esta indecisa en emitir un juicio con respecto a la afirmación ya que no logran identificar qué factores externos son importantes para la realización de las políticas de créditos, asimismo el 5.77% de la población indica que está en desacuerdo con la afirmación ya que no considera que se debe tomar en cuenta estos factores externos para la realización de las políticas de créditos

Tabla 20

El diseño de las políticas de créditos es la pieza fundamental de la estabilidad económica en las entidades bancarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	8	15,4	15,4	15,4
	INDECISO	8	15,4	15,4	30,8
	DE ACUERDO	30	57,7	57,7	88,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

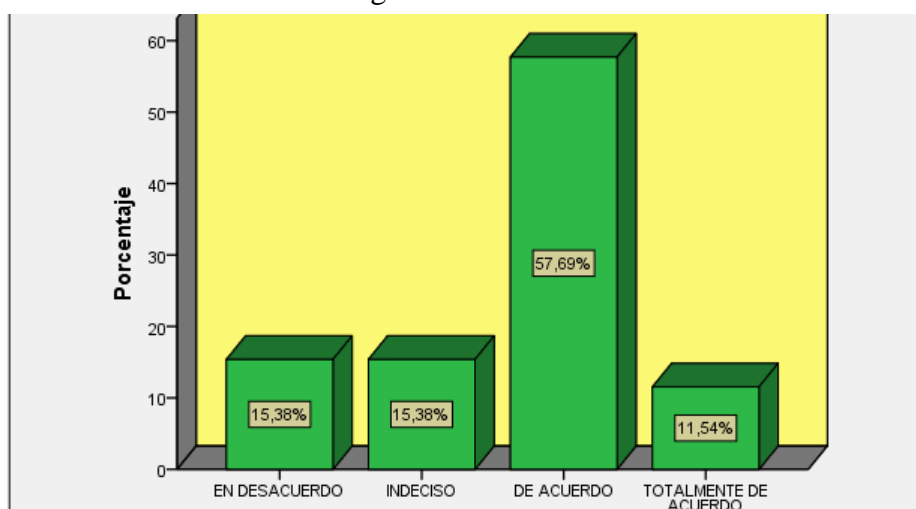


Figura 09. *El diseño de las políticas de créditos es la pieza fundamental de la estabilidad económica en las entidades bancarias*

Interpretación:

Del total de encuestados el 57.69% está de acuerdo que el diseño de las políticas de créditos es la pieza fundamental de la estabilidad económica de la entidad bancaria, asimismo el 15.38% que está en desacuerdo con la afirmación, incluso se muestra indeciso con la afirmación planteada, por último el 11.54% y está totalmente de acuerdo con la afirmación ya que si no se diseñan bien las políticas de créditos considerando diversos factores importantes, la entidad bancaria puede poner en riesgo su estabilidad económica.

Tabla 21

Las clases de políticas de créditos contribuyen a la correcta evaluación de los prestatarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	8	15,4	15,4	15,4
	INDECISO	10	19,2	19,2	34,6
	DE ACUERDO	22	42,3	42,3	76,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	23,1	23,1	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

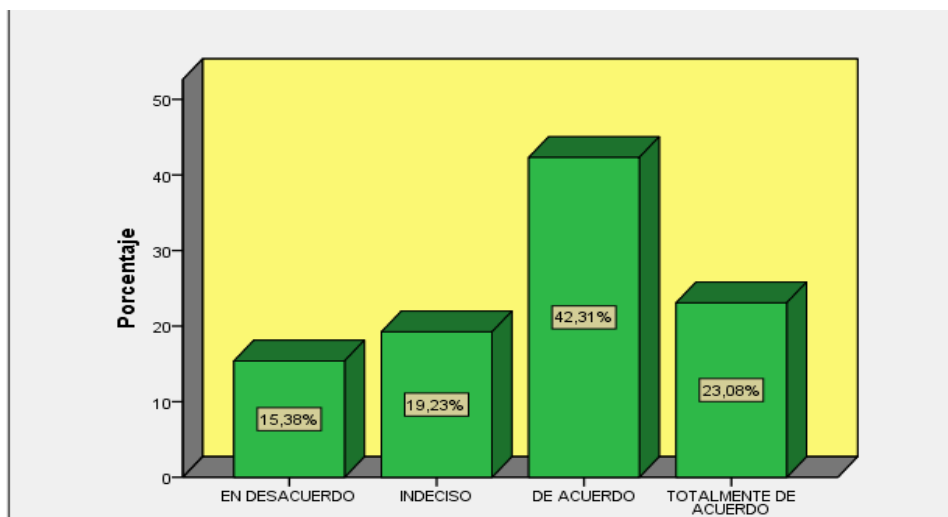


Figura 10. *Las clases de políticas de créditos contribuyen a la correcta evaluación de los prestatarios*

Interpretación:

Del total de encuestados el 42.31% está de acuerdo con la afirmación, ya que a través de ellas emitimos juicios confiables para los desembolsos, no obstante, el 19.23% se encuentra indecisa con la afirmación porque consideran que no solo estableciendo las políticas de créditos se lograra realizar una correcta evaluación crediticia, sino también con una adecuada preparación de los analistas de créditos y con un adecuado sistema informático. Por último, el 15.38% se encuentra en desacuerdo con la afirmación.

Tabla 22

Las entidades bancarias determinan los tipos de riesgo de cada crédito desembolsado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO	3	5,8	5,8	5,8
	DE ACUERDO	19	36,5	36,5	42,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	57,7	57,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

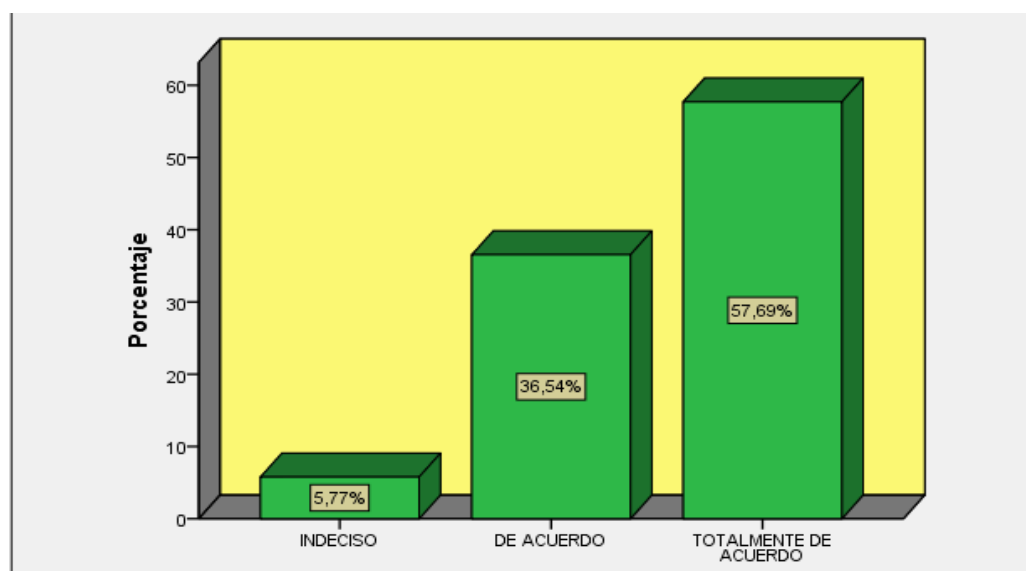


Figura 11. *Las entidades bancarias determinan los tipos de riesgo de cada crédito desembolsado*

Interpretación:

Del total de encuestados el 57.69% de la población está totalmente de acuerdo que las entidades bancarias determinen los tipos de riesgo de cada crédito desembolsado porque de acuerdo al monto y la modalidad del crédito se pueden determinar los posibles riesgos para una óptima evaluación, asimismo el 36.54% de población encuesta indica que está de acuerdo con la afirmación, no obstante el 5.77% de la población indica que está indeciso con emitir una opinión con respecto a la afirmación, ya que consideran que es muy difícil poder determinar los posibles riesgos que pueda tener cada crédito desembolsado.

Tabla 23

La evaluación de riesgos en los créditos minimiza el índice de morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO	11	21,2	21,2	21,2
	DE ACUERDO	6	11,5	11,5	32,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	35	67,3	67,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación.

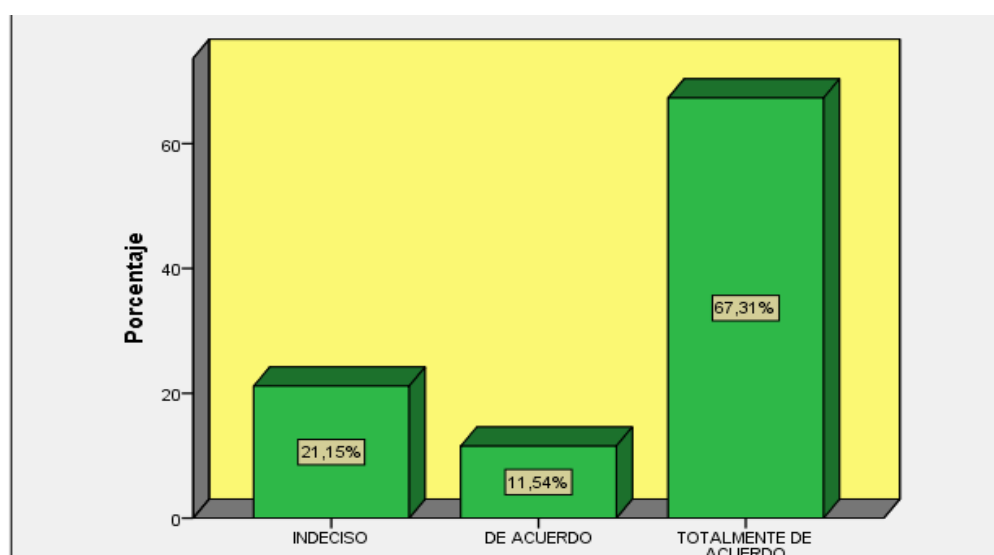


Figura 12. *La evaluación de riesgos en los créditos minimiza el índice de morosidad*

Interpretación:

Del total de encuestados el 67.31% de la población manifiesta que está de acuerdo con la afirmación, porque al realizar una correcta evaluación se puede determinar la estabilidad económica de los prestatarios y de esta forma evitar los posibles riesgos de morosidad, asimismo el 11.54% de las personas están de acuerdo con la afirmación ya que consideran que efectivamente la evaluación de riesgos en cada crédito desembolsado puede minimizar el riesgo de morosidad y por último el 21.15% se encuentra indecisa con la afirmación.

Tabla 24

La morosidad de la cartera de créditos es el punto de quiebre de la estabilidad económica en las entidades financieras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO	2	3,8	3,8	3,8
	DE ACUERDO	32	61,5	61,5	65,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

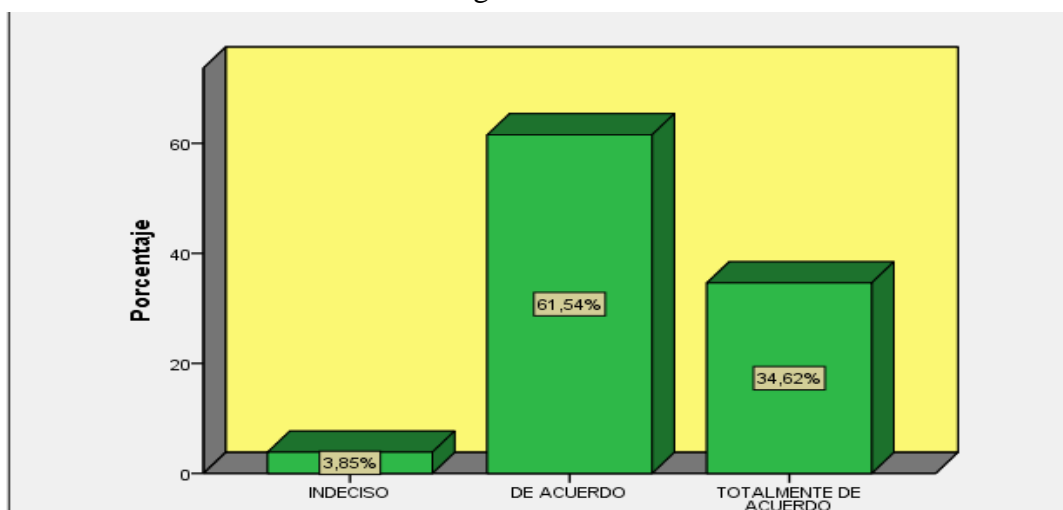


Figura 13 *La morosidad de la cartera de créditos es el punto de quiebre de la estabilidad económica en las entidades financieras*

Interpretación:

El 61.54% de la población indica que está de acuerdo con la afirmación, porque en toda entidad bancaria se puede identificar situaciones de clientes morosos, el 34.62% de la población e está totalmente de acuerdo con la afirmación, ya que en las entidades siempre existe el riesgo de créditos que no retornan y se debe a la deficiente evaluación, por último el 3.85% de la población indica que esta indecisa con la afirmación, porque consideran que las entidades bancarias deberían prever estos posibles riesgos antes de que sucedan.

Tabla 25

La aplicación de las políticas de cobranza es un factor clave para el retorno de los créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	19	36,5	36,5	36,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	33	63,5	63,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

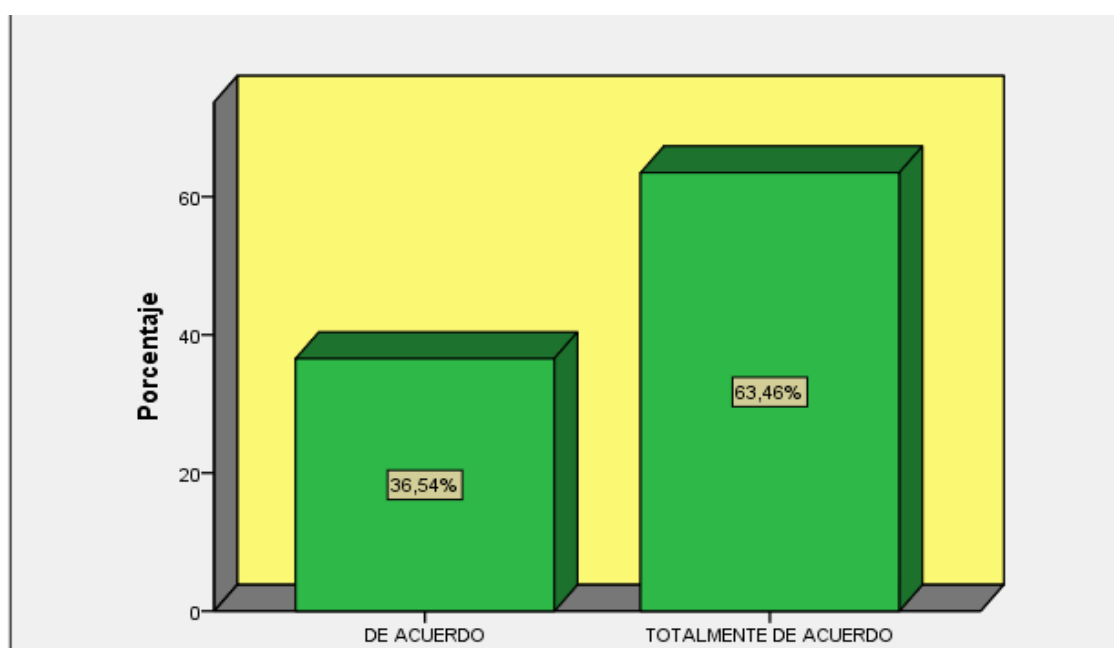


Figura 14. *La aplicación de las políticas de cobranza es un factor clave para el retorno de los créditos*

Interpretación:

Del total de encuestados el 63.43% de la población indica que está totalmente de acuerdo con la afirmación pues efectivamente las políticas de cobranzas es un factor clave para el retorno de los créditos, de lo contrario se vería inmersa en problemas de morosidad, asimismo el 36.5% de la población indica que está de acuerdo y manifiesta que se debería capacitar constantemente a los responsables para poder optimizar las cobranzas en las entidades bancarias.

Tabla 26

Las entidades bancarias deben capacitar a sus empleados sobre las políticas de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	11,5	11,5	11,5
	DE ACUERDO	16	30,8	30,8	42,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	57,7	57,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

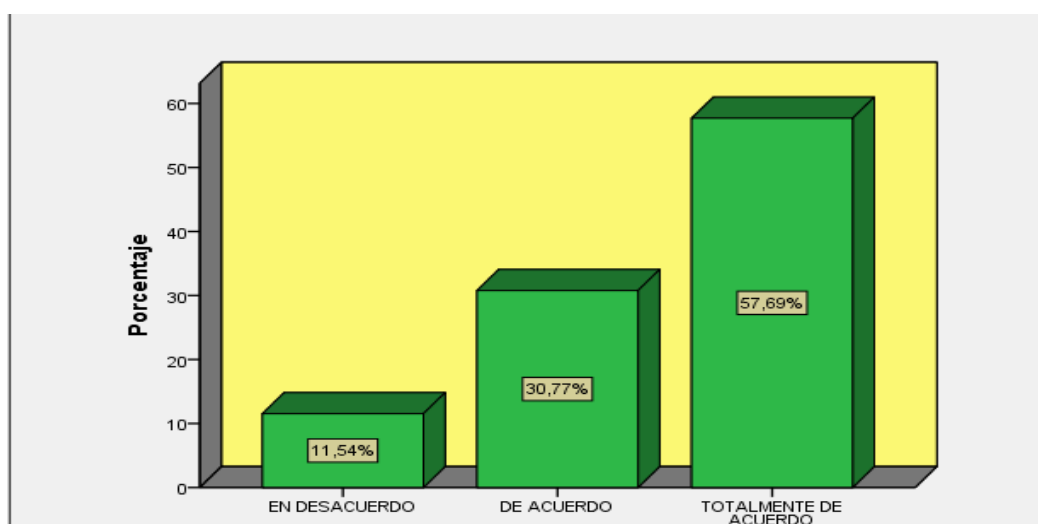


Figura 15 *Las entidades bancarias deben capacitar a sus empleados sobre las políticas de cobranza*

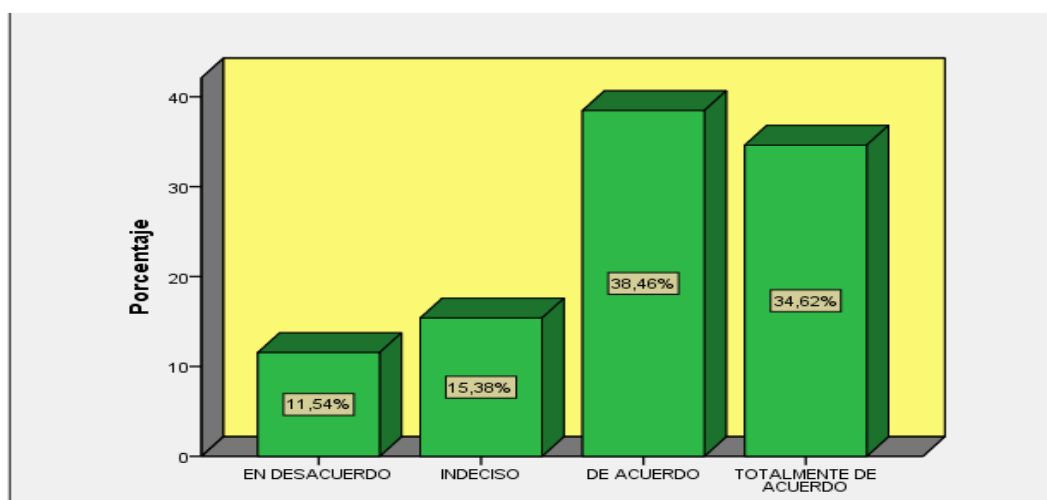
Interpretación:

El 57.69% de la población está totalmente de acuerdo con la capacitación de las políticas de cobranza que deben recibir los empleados, ya que de esta forma los empleados podrán tomar las más adecuadas decisiones y podrán optimizar las cobranzas de los créditos desembolsados y por ende evitar riesgo de morosidad, por otro lado el 11.54% de la población que está en desacuerdo con estas capacitaciones ya que consideran que no solo basta con las capacitaciones que las entidades bancarias puedan dar sino también los propios empleados deberían actualizarse para poder ser mejores profesionales y poder poner un valor agregado a la entidad bancaria donde labora.

Tabla 27*El incumplimiento de pago afecta la estabilidad económica de las entidades bancarias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	11,5	11,5	11,5
	INDECISO	8	15,4	15,4	26,9
	DE ACUERDO	20	38,5	38,5	65,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

**Figura 16:** *El incumplimiento de pago afecta la estabilidad económica de las entidades bancarias***Interpretación:**

El 38.46% de la población manifiesta que está de acuerdo con la afirmación que el incumplimiento de pago afecta la estabilidad económica de las entidades bancarias, ya que efectivamente el hecho de que los prestatarios no cumplan con sus obligaciones de pago las entidades bancarias pueden sufrir de problemas de liquidez, asimismo el 11.545% de la población encuestada indica que está en desacuerdo de la afirmación, porque todo empieza a partir de la correcta evaluación crediticia por parte del analista de crédito.

Tabla 28

Cada entidad bancaria determina los tipos de incumplimiento de pago de acuerdo a la situación económica de su sector

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	19,2	19,2	19,2
	EN DESACUERDO	34	65,4	65,4	84,6
	INDECISO	6	11,5	11,5	96,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

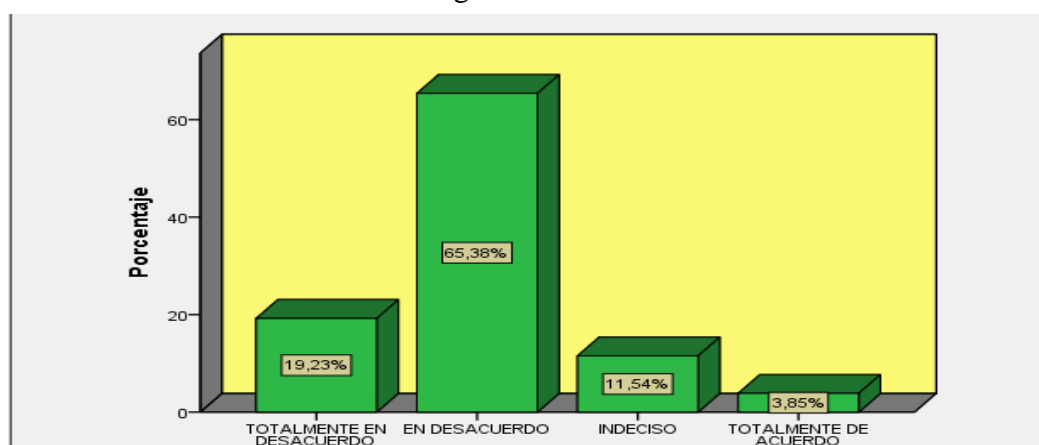


Figura 17. *Cada entidad bancaria determina los tipos de incumplimiento de pago de acuerdo a la situación económica de su sector*

Interpretación

Del total de encuestados el 65.38% de la población está en desacuerdo con la afirmación, porque la mayoría de las entidades bancarias no determina el incumplimiento de pago de acuerdo a la situación económica de cada sector, al contrario, lo determinan de manera general según los estatutos de cada entidad bancaria, sin embargo, el 3.85% de encuestados que considera que esta afirmación si se manifiesta, y ello es por falta de información.

Tabla 29

La incobrabilidad de los créditos se ha incrementado en las entidades bancarias del distrito de San Juan de Lurigancho

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	5,8	5,8	5,8
	INDECISO	15	28,8	28,8	34,6
	DE ACUERDO	32	61,5	61,5	96,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

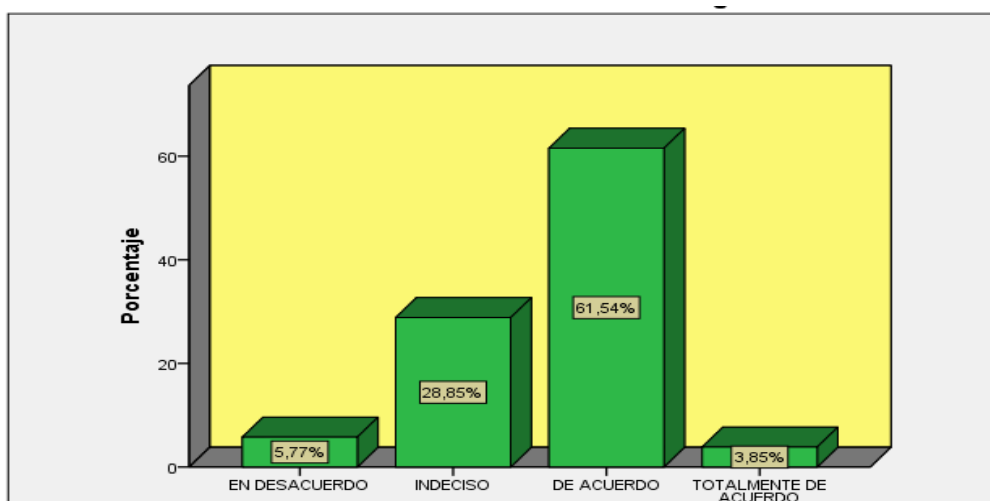


Figura 18: *La incobrabilidad de los créditos se ha incrementado en las entidades bancarias del distrito de San Juan de Lurigancho*

Interpretación:

Del total de encuestados el 61.54% de la población indica que está de acuerdo con la afirmación, porque efectivamente la incobrabilidad de los créditos ha incrementado en las entidades bancarias de San Juan de Lurigancho y eso se debe a la inadecuada evaluación crediticia, asimismo el 3.85% de los encuestados que considera en desacuerdo con esta afirmación, porque considera que la incobrabilidad de los créditos se debe a una mala práctica de cobranzas por parte de las entidades bancarias.

Tabla 30

La responsabilidad de la insolvencia crediticia recae en el analista de riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	8	15,4	15,4	15,4
	INDECISO	8	15,4	15,4	30,8
	DE ACUERDO	30	57,7	57,7	88,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

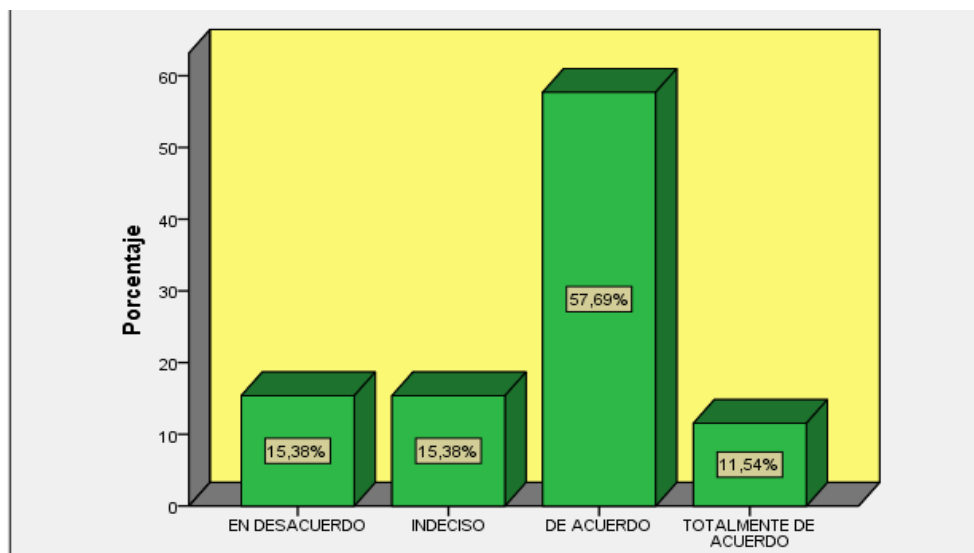


Figura 19. *La responsabilidad de la insolvencia crediticia recae en el analista de riesgo*

Interpretación:

Del total de encuestados el 57.69% de la población manifiesta que está de acuerdo con la afirmación porque es cierto que la insolvencia crediticia recae netamente en el analista de riesgos, ya que es la persona mejor capacitada para analizar la situación crediticia de la empresa, asimismo el 11.54% de los encuestados que se encuentra indecisa y en desacuerdo con esta afirmación, porque considera que no solo el analista de riesgo debería ser el responsable de la insolvencia crédito sino también el comité de créditos, ya aquellos son los que aprueban el crédito a desembolsar

Tabla 31

La sanción por incumplimiento de pago reduce el índice de morosidad en las entidades bancarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO	8	15,4	15,4	15,4
	DE ACUERDO	36	69,2	69,2	84,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

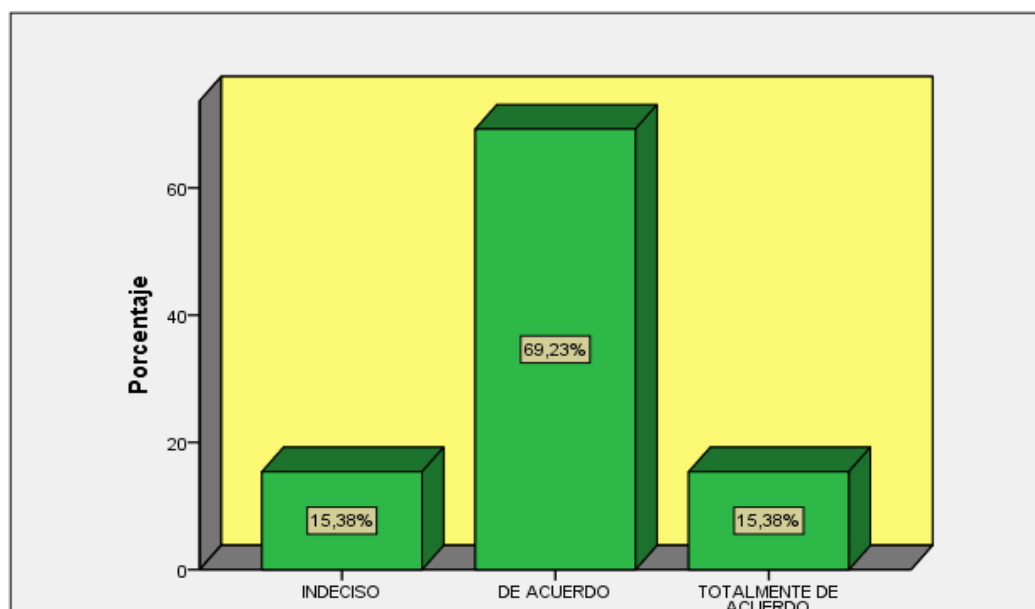


Figura 20 *La sanción por incumplimiento de pago reduce el índice de morosidad en las entidades bancarias*

Interpretación:

Del total de encuestados el 69.23% de la población considera que está de acuerdo con la afirmación porque la sanción a los prestatarios a causa del incumplimiento de pago contribuye a reducir el índice de morosidad en las entidades bancarias, no obstante, el 15.38% de personas encuestadas que se manifiestan indecisas con esta afirmación, porque las sanciones reducen el índice de morosidad parcialmente pero no en su totalidad.

3.1.1 TABLAS CRUZADAS

Tabla 32

Tabla Cruzada entre Control de Créditos y Morosidad

Tabla cruzada Control_de_Creditos (Agrupada)*Morosidad (Agrupada)					
		Recuento			
		Morosidad (Agrupada)			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Control_de_Creditos (Agrupada)	Medio	13%	9%	2%	24
	Alto	0%	2%	26%	28
Total		3	11	28	52

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Control de Créditos: En la tabla se observa a 12 personas que manifiesta que se su control de créditos es medio por lo cual es preocupante ya que la entidad financiera puede presentar riesgos de morosidad, asimismo 28 personas indica que se desarrolla un alto control de créditos por lo cual la entidad financiera no correría riesgos de morosidad.

Morosidad: Como se observa en la tabla, 13 personas indican que hay un bajo nivel de morosidad en la entidad financiera, por otro lado 11 personas manifiestan que hay un nivel medio de morosidad en la entidad financiera, no obstante 28 personas indican que hay un alto nivel de morosidad en la entidad financiera que poner en riesgo la estabilidad económica de la entidad.

Tabla 33*Tabla Cruzada entre Control de Créditos y Riesgo Crediticio*

		Recuento			
		Riesgo_Crediticio (Agrupada)			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Control_de_ Creditos (Agrupada)	Medio	2%	13%	9%	24
	Alto	0%	17%	11	28
Total		2	30	20	52

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Control de Créditos: En la tabla se observa a 24 persona que manifiesta que se su control de créditos es medio por lo cual es preocupante ya que la entidad financiera puede presentar riesgos de morosidad, asimismo 28 personas indica que se desarrolla un alto control de créditos por lo cual la entidad financiera no correría riesgos de morosidad.

Riesgo Crediticio: Como se observa en la tabla, 2 personas indican que el riesgo crediticio es bajo dentro de la entidad financiera, por otro lado 30 personas manifiestan que hay un nivel medio de riesgo crediticio en la entidad financiera, no obstante 28 personas indican que hay un alto riesgo crediticio en la entidad financiera lo cual es preocupante porque puede verse inmersa en problemas de morosidad.

Tabla 34*Tabla Cruzada entre Control de Créditos e Incumplimiento de Pago*

Tabla cruzada Control_de_Creditos (Agrupada)*Incumplimiento_de_Pago (Agrupada)		Recuento			
		Incumplimiento_de_Pago (Agrupada)			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Control_de_Creditos (Agrupada)	Medio	12%	12%	0%	24
	Alto	9%	9%	10%	28
	Total	21	21	10	52

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Control de Créditos: En la tabla se observa a 24 persona que manifiesta que se su control de créditos es medio por lo cual es preocupante ya que la entidad financiera puede presentar riesgos de morosidad, asimismo 28 personas indica que se desarrolla un alto control de créditos por lo cual la entidad financiera no correría riesgos de morosidad.

Incumplimiento de Pago: Como se observa en la tabla, 21 personas indican que en la entidad financiera tienen un bajo nivel de incumplimiento de pago, por otro lado 21 personas manifiestan que hay un nivel medio de incumplimiento de pago en la entidad financiera, no obstante 10 personas indican que hay un alto nivel de incumplimiento de pago en la entidad financiera lo cual es preocupante porque puede poner en riesgo la cartera de créditos.

Tabla 35*Tabla cruzada entre Morosidad y Proceso crediticio*

Tabla cruzada Morosidad(Agrupada)*Porceso_Crediticio (Agrupada)					
		Recuento			
		Proceso_Crediticio (Agrupada)			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Morosidad (Agrupada)	Bajo	13%	0%	0%	13
	Medio	9%	0%	2%	11
	Alto	2%	6%	0%	28
Total		24	26	2	52

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Morosidad: En la tabla se observa a 13 personas que manifiestan que el nivel de morosidad en la entidad financiera es bajo, asimismo 11 personas indican que el nivel de morosidad es medio, por ultimo 28 personas afirman que el nivel de morosidad en la entidad financiera es alto, situación que es preocupante porque puede verse afecta en problemas de liquidez,

Proceso Crediticio: Como se observa en la tabla, 24 personas indican que tienen un bajo nivel de proceso crediticio, asimismo 26 personas indican que manejan un nivel medio en sus procesos crediticios, no obstante 2 personas afirman que tienen un alto nivel en su proceso crediticio.

3.2.Prueba de Normalidad de Hipótesis

HO: Los datos de la muestra provienen de una población con distribución normal

H1: Los datos de la muestra no provienen de una población con distribución normal

Tabla 36

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL_DE_CREDITOS	,247	52	,000	,813	52	,000
MOROSIDAD	,230	52	,000	,849	52	,000
RIESGO_CREDITICIO	,239	52	,000	,857	52	,000
INCUMPLIMIENTO_DE_PAGO	,139	52	,000	,942	52	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

En la tabla 32 se empleó el estadístico de Kolgomorov - Smimov para la prueba del contraste de las hipótesis por tener una muestra de 52 personas encuestadas, obteniendo los resultados para la variable control de créditos y morosidad junto con las dimensiones riesgo crediticio e incumplimiento de pago un grado de significancia de 0,00 que es menor al nivel de significancia permitido que es de 0,05 grado, por lo tanto los datos no cuentan con una distribución normal, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna, asimismo se utilizara Rho Spearman como prueba de validez para la hipótesis porque las variables en esta investigación son cualitativas.

3.3 Prueba de Validación de Hipótesis

Ho: El Control de Créditos no incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

Ha: El Control de Créditos incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

Regla de decisión

Si $p\text{valor} < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $p\text{valor} > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 37

Relación entre el Control de Créditos y la Morosidad

Correlaciones				
			CONTROL_D E_CREDITO S (agrupado)	MOROSIDA D (agrupado)
Rho de Spearman	CONTROL_DE_CREDIT OS (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	MOROSIDAD(agrupado)	Coefficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación.

Interpretación:

En la tabla se muestra la incidencia entre el control de créditos y morosidad, donde se demuestra que existe entre ambas variables una relación significativa dado a que el valor de significancia o valor de $p = 0.00$ es menor que 0.05 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de

,948 y una $p \leq ,000$, indica que la relación entre control de créditos y morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017 es alta, asimismo la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo), es decir a mayor control de créditos habrá menor morosidad.

H₀: El Control de Créditos no incide en el proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

H_a: El Control de Créditos incide en el proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

Regla de decisión

Si $p\text{valor} < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $p\text{valor} > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 38

Relación entre el Control de Créditos y Riesgo Crediticio

Correlaciones					
				CONTROL_DE_CREDITOS (agrupado)	RIESGO_CREDITICIO(agrupado)
Rho de Spearman	CONTROL_DE_CREDITOS (agrupado)	Coefficiente de correlación	de	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		52	52
	RIESGO_CREDITICIO (agrupado)	Coefficiente de correlación	de	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		52	52

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación.

Interpretación:

Se muestra la incidencia entre el proceso crediticio y el riesgo crediticio, donde se demuestra que existe entre ambas variables una relación significativa dado a que el valor de significancia o valor de $p = 0.00$ es menor que 0.05 permitiendo rechazar la hipótesis nula y

aceptando la hipótesis alterna. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de ,762 y una $p \leq ,000$, indica que la relación entre control de créditos y proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017 es alta, asimismo la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo), es decir a mayor control de créditos habrá menor riesgo crediticio

H₀: El Control de Créditos no incide en el incumplimiento de pago en las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

H_a: El Control de Créditos incide en el incumplimiento de pago en las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

Regla de decisión

Si $p\text{valor} < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $p\text{valor} > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla N° 39

Relación entre el Control de Créditos y el Incumplimiento de pago

Correlaciones					
				CONTROL_D E_CREDITOS (agrupado)	INCUMPLIMI ENTO_DE_PA GO(agrupado)
Rho de Spearman	CONTROL_DE_CR EDITOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	de	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		52	52
	INCUMPLIMIEN TO_DE_PAGO(agrup ado)	Coeficiente de correlación	de	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Se muestra la incidencia entre el control de créditos e incumplimiento de pago, donde se demuestra que existe entre ambas variables una relación significativa dado a que el valor de significancia o valor de $p=0.00$ es menor que 0.05 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de ,802 y una $p \leq ,000$, indica que la relación entre control de créditos y el incumplimiento de pago de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017 es alta, asimismo la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo), es decir a mayor control de créditos habrá menor incumplimiento de pago

H₀: La Morosidad no incide en el proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

H_a: La morosidad incide en el proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

Regla de decisión

Si $p\text{valor} < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $p\text{valor} > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla 40

Relación entre Morosidad y Proceso Crediticio

Correlaciones			
		MOROSIDAD (agrupado)	PROCESO_CREDITICIO (agrupado)
Rho de Spearman	MOROSIDAD (agrupado)	1,000	,796**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
	PROCESO_CREDITICIO (agrupado)	,796**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

Interpretación:

Se muestra la incidencia entre la morosidad y el proceso crediticio, donde se demuestra que existe entre ambas variables una relación significativa dado a que el valor de significancia o valor de $p = 0.00$ es menor que 0.05 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de $,796$ y una $p \leq ,000$, indica que la relación entre morosidad y el proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017 es alta, asimismo la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo), es decir a menor morosidad habrá un mejor proceso crediticio

IV DISCUSIÓN

Se estableció la siguiente discusión e interpretación mediante los resultados obtenidos.

1.- En los resultados obtenidos de la hipótesis general donde se aplicó la prueba de Rho Spearman siendo el valor de $\text{sig} = 0.00 < 0.05$, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna demostrando que el control de créditos incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017. Adicional a ello el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.948 indica que existe relación significativa entre el control de créditos y el índice de morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017; Esta situación se relaciona con los resultados del estudio realizado por Calderón (2014) en su tesis titulada “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, agencia sede institucional, periodo 2013” quien señaló que al implementar una adecuada gestión del riesgo crediticio disminuyó los índices de morosidad logrando una mayor capacidad de créditos, asimismo resalta que es necesario optar por medidas estratégicas para los créditos desembolsados con la finalidad que retornen en el plazo indicado en el contrato. Cabe mencionar que los resultados del presente estudio fueron semejantes a los estudios descritos, ello se visualiza en la tabla 23 donde el 67.31% de encuestados considera que la evaluación de riesgos en los créditos minimiza el índice de morosidad considerando estos resultados se requiere implementar una correcta planificación crediticia antes de iniciar su proceso crediticio para ello se requiere de normas rígidas de créditos para los prestatarios así como difundir a todos los que forman parte de la entidad información relevante sobre políticas, procedimientos y estrategias de créditos para reducir el nivel de morosidad y optimizar de esta forma el control de créditos.

2 –En los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°1 donde se aplicó la prueba de Rho Spearman siendo el valor de $\text{sig} = 0.00 < 0.05$, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna demostrando que el control de créditos incide en el proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017. Adicional a ello el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.762, indica que existe una relación significativa entre el control de créditos y el proceso crediticio Esta situación se relaciona con el estudio realizado por Castañeda & Tamayo (2013) en su tesis titulada “La Morosidad y su Impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2011 – 2013”, quien señaló que al cumplir los objetivos estratégicos para erradicar la morosidad y mejorar el control de los créditos y de las cobranzas fue necesario desarrollar eficientemente la calificación crediticia de los clientes para evitar que ingresen a la cartera morosa promoviendo un adecuado control de los créditos que originó que las cobranzas no se vieran afectadas y no demoraran en ser cancelados más del plazo establecido en el contrato. Cabe mencionar que los resultados del presente estudio fueron semejantes a los estudios descritos, ello se visualiza en la tabla 12 donde el 57.69% de encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo de que las entidades bancarias deben tener una planificación crediticia antes de iniciar su proceso crediticio y el 36.54% está de acuerdo con la afirmación en ambas investigaciones se recalca que es necesario realizar una adecuada planificación crediticia antes de iniciar el proceso crediticio a su vez es necesario plantear estrategias que sirvan de alertas tempranas para erradicar la morosidad a su vez se tendrá un mejor control de los créditos y se respetaran los tiempos dados para las cobranzas de los respectivos clientes evitando llegar a problemas judiciales que afecten tanto a la entidad como al cliente.

3.- En los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°2 donde se aplicó la prueba de Rho Spearman siendo el valor de $\text{sig} = 0.00 < 0.05$, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna demostrando que el control de créditos incide en el incumplimiento de pago en las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017. Adicional a ello el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.802, indica que existe una relación significativa entre el control de créditos y el incumplimiento de pago. Esta situación se relaciona con el estudio realizado por Pally, U. (2016). “Análisis de la Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013-2014”., quien señaló que las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad determina el nivel de las funciones de los sectoristas de crédito y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la institución a partir de esta afirmación el sectorista cumplió con la promoción de crédito en las fechas establecidas y controló las cobranzas de la cartera de clientes que tuvo asignado llegando así al retorno total de los desembolsos con el propósito de minimizar el índice de morosidad y mejorar la estabilidad económica de la entidad financiera. Cabe mencionar que los resultados del presente estudio fueron semejantes al estudio descrito, ello se visualiza en la tabla 16 donde el 57.69% de encuestados está totalmente de acuerdo con la afirmación que las entidades bancarias mantienen un seguimiento rígido de sus actividades para la recuperación

de créditos porque al aplicar correctamente el control de créditos y gestionar una adecuada cobranza por parte de los sectorista la cartera de morosidad disminuirá.

4.- En los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°3 donde se aplicó la prueba de Rho Spearman siendo el valor de $\text{sig} = 0.00 < 0.05$, lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna demostrando que la morosidad incide en el proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017. Adicional a ello el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.796, indica que existe una relación significativa entre la morosidad y el proceso crediticio. Esta situación se relaciona con el estudio realizado por Vásquez (2013) en su tesis titulada “Causa de la Morosidad y su efecto en las Entidades Financieras de la ciudad de Chepén Enero – junio 2013”, quien señaló que la inadecuada gestión crediticia provocó que el índice de la morosidad incrementa generada por causas internas de las instituciones financieras que se inclinaron a tomar vías alternas para poder controlar el índice de morosidad y que no han surtido el efecto deseado. Cabe mencionar que los resultados del presente estudio fueron semejantes al estudio descrito ya que ambos trabajos de investigación señalan que se debería optar medidas de evaluación de acuerdo al tipo de cliente y de acuerdo al tipo de crédito solicitado, asimismo se debería con un sistema de información crediticia que refleje que clientes cuentan con un buen historial crediticio, así como su capacidad de pago para los posibles desembolsos.

V CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación permite determinar las siguientes conclusiones:

1.- De acuerdo al objetivo general planteado se ha logrado concluir que el control de créditos incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017, ya que las entidades financieras al aplicar adecuadamente las políticas de créditos basándose en los pasos que contempla el proceso crediticio como la planificación, evaluación, la aprobación y la recuperación de los créditos desembolsados facilitara a la prudente evaluación crediticia reduciendo los riesgos de morosidad, se debe tomar en cuenta los juicios de los encargados de la aceptación de un crédito porque ellos serán los responsables del control de los créditos desembolsados, asimismo se debe capacitar al personal encargado de otorgar un crédito para mejorar la evaluación al posible prestatario y en consecuencia reducir los posibles riesgos de morosidad, mientras mayor sea el riesgo mayor será la posibilidad del acrecentamiento de la morosidad.

2.- Ante el primer objetivo específico concluimos que el control de créditos incide en las cobranzas de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017, al llevar un control de créditos pertinente se podrá reducir el riesgo crediticio y facilitará el retorno de los créditos desembolsados, las políticas de créditos le permitirá al analista optar por mejores decisiones en cuanto a los desembolsos crediticios, para ello se tendrá que tomar en cuenta el historial crediticio de los posibles prestatarios, para poder saber si realmente se encuentra en las condiciones de acceder a un crédito y si verdaderamente podrán cumplir con los pagos pactados en el contrato del desembolso.

3.- Concluimos ante el segundo objetivo específico, que la morosidad incide en la estabilidad económica de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017, ya que con un adecuado control de créditos se reducirá los índices de morosidad y no se pondrá en riesgo la estabilidad económica de la entidad financiera, llevar un adecuado control de los créditos desembolsados erradicara el retraso constante de las obligaciones por parte de los prestatarios, ya que el incumplimiento de pago conlleva a la falta de pago total o parcial de las obligaciones pactadas en corto o largo plazo.

4.- Se concluye ante el tercer objetivo específico que las cobranzas incide en la estabilidad económica de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017, efectivamente toda entidad financiera debe priorizar los lineamientos con respecto a la cobranza de los créditos otorgados a sus clientes ya que raíz del pago de los créditos por

parte del prestatario la entidad financiera no correrá con ningún riesgo en su estabilidad económica, la morosidad dificulta la estabilidad económica de las entidades bancarias, así como también dificulta el proceso crediticio ya que frente a esta problemática no se puede tomar las mejores decisiones para los desembolsos.

VI RECOMENDACIONES

Como resultado del presente trabajo de investigación se aportan las siguientes recomendaciones:

1.- Se recomienda a las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, realizar un adecuado control de créditos utilizando sistemas informáticos que proporcionen información relevante del historial crediticio de los posibles prestatarios, ello es necesario para que el comité de créditos responsable de la evaluación crediticia pueda emitir juicios oportunos del crédito a desembolsar y en consecuencia evitar riesgos de morosidad, asimismo es primordial controlar los créditos desembolsados para que puedan ser recuperados en su totalidad en el plazo establecido por ambas partes y contribuir a que las entidades bancarias no corran riesgos crediticios y no afectar su estabilidad económica.

2.- Se recomienda capacitar y preparar al personal encargado de atender los créditos, a fin de identificar la oportunidad crediticia objetivamente, verificando la veracidad de los datos personales del asociado, así como también ofrecer la información necesaria satisfaciendo sus necesidades, por ello la necesidad de corregir y modificar su proceso crediticio al realizar las evaluaciones del otorgamiento de créditos mediante estrategias para controlar el aumento de morosidad

3.- Se recomienda tomar en cuenta los riesgos de amenaza por endeudamiento, en la evaluación al posible prestatario, calificándolos previos filtros de la central de riesgos, involucrando al personal de áreas competentes, desde el ingreso de la solicitud de un crédito, hasta el desembolso del mismo, con el objetivo de reducir cuentas incobrables, así como también actualizar frecuentemente la información del prestatario en central de riesgos.

4.-Se recomienda capacitar constantemente al personal del área de atención al usuario y servicios, sobre todo a los que califican y aprueban los créditos, con la finalidad de concientizar la toma de decisión del crédito, sobre la importancia de contar con un buen proceso crediticio y los beneficios que se obtendría, asimismo se propone implementar y desarrollar un sistema de control interno, una vez realizado el desembolso del crédito, siendo la tecnología una gran aliada donde la integración de la información y los datos contribuyen a detectar inmediatamente al socio que ya está en la cartera vencida

VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Apostolik, R; Dnohue, C & Went, P. (2012). *Fundamentos del Riesgo Bancario y Regulación. Procedencia: Publicaciones Delta, España.*
- Arnau, C (2012) *Medición, diseño y análisis. Un enfoque integrado.* Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates,
- Behar, D. (2013). *Metodología de la investigación.* Colombia: Editorial Shalom
- Blossiersn,, J. J. (2013). *Manual de Derecho Bancario.* España: Legales Ediciones.
- Cáceres, V. (2012). *Créditos y Cobranzas.* Recuperado de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/02/conciliacionjudicial.html>
- Calderon, R. (2014). *“La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, agencia sede institucional, periodo 2013”.* Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, otorgado por la Universidad Nacional de Trujillo.
- Cancela G., Rocío; Cea M., Noelia; Galindo L., Guido; Valilla G., Sara. *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto.* Universidad Autónoma de Madrid. 2010.
- Castañeda, E & Tamayo, J. (2013). *La Morosidad y su Impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2011 al 2013.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego).
- Crespo. (2011) *Préstamo Bancario.* Editorial Ñandú. España.
- Del Valle Córdova, E.E. (2015). *Crédito y Cobranza.* México.
- Díaz Fernández, M. J. (2014). *La morosidad: cobro y prevención.* Jaén: Formación Alcalá.
- Estévez, A. (2012) *Análisis de Operaciones de Créditos.* España. Barcelona. Profit Editorial
- Ettinger, R. (2009) *Créditos y Cobranzas. Procedencia:* Editorial Cesaca. México
- Freid. B. (2014) *Metodología de Gestión para las entidades financieras.* España.
- Friollo, C. (2013). *Manual del Derecho Bancario.* Argentina
- Hernandez, D. F. (2012). *Evasión Fiscal: un problema para resolver.* Cordova.

- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (3.a ed.). D.F. México: McGraw-Hill Interamericana
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). D.F. México: McGraw-Hill Interamericana
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2013). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Malhotra N. (2009). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado*. (4ta ed). Pearson Educación de México, S.A
- Morales Castro, J .A. & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. (1era ed). México.
- Polit, D. F. y Hungler, B. P. (2008) *Investigación científica en las ciencias* (6ª ed.) Mexico: McGraw-Hill.
- Pally, U. (2016). *Análisis de la Gestión del riesgo crediticio y su Incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013-2014*. (Tesis para obtener el Título de Contador Público. Universidad Nacional del Antiplano).
- Recuerda Girela, M. A. (2012). *La morosidad del sector público en el cumplimiento de sus obligaciones*. Navarra: Aranzadi
- Sandhusen L. Richard. (2012) *Mercadotecnia*. Compañía Editorial Continental
- Santandreu Martinez, E. (2009). *Manual Para la Gestión del Créditos a Clientes*. España.
- Stanton, Etzel y Walker. (2008). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw Hill.
- Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. Publicado el 17 de setiembre del 2015. Edicion. 156.
- Trespalcios Gutiérrez J, Vázquez Casielles R y Bello Acebrón L. (2010). *Investigación de Mercados*. International Thomson Editores
- Tubón, E. (2013). *El Proceso Crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 21 de noviembre Ltda. de la parroquia de Quisapincha, del Catón Ambato*. (Tesis para optar la carrera técnica de Administración. Universidad Técnica de Ambato. Facultad nde Ciencias Administrativas).

- Valderrama, Isla, C.A. (2013). *Evaluación del sistema de control interno en el área de créditos y riesgos en una institución microfinanciera y su incidencia en la gestión. Caso: Mi crédito SAC, en el departamento de la Libertad, periodo 2012-2013.* (Tesis para optar por el título de Contador Público).
- Vásquez, M. (2013). *Causa de la Morosidad y su Efecto en las Entidades Financieras de la ciudad de Chepén enero-junio 2013.* (Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo).

ANEXOS

Anexo N°1 Matriz de consistencia

PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera el control de crédito incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Determinar de qué manera el control de crédito incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017	El Control de Créditos incide en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017	Variable independiente (x) Control de Créditos Dimensiones: Proceso Creditio Politicas de Credito	Indicadores: - Planificación - Evaluación Crediticia - Aprobación - Recuperación - Factores de la política de Créditos - Pautas de las políticas de Créditos - Clases de políticas de Créditos - Diseño de las políticas de Créditos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
¿De qué manera el control de créditos incide en el riesgo crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Determinar de qué manera el control de créditos incide en el riesgo crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017	El control de créditos incide en el riesgo crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017		
¿De qué manera el control de créditos incide en el incumplimiento de pago de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Determinar de qué manera el control de créditos incide en el incumplimiento de pago de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017	El control de Créditos incide en el incumplimiento de pago de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017	Variable Dependiente (y) Morosidad	Indicadores: - Tipos de Riesgo - Evaluación de Riesgos - Morosidad de Cartera - Políticas de Cobranza
¿De qué manera la morosidad incide en el proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Determinar de qué manera la morosidad incide en el proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017	La morosidad incide en el proceso crediticio de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017	Dimensiones: Resgo Crediticio Incumplimiento de Pago	- Tipos de incumplimiento de pago - Incobrabilidad - Insolvencia Crediticia - Sanciones por incumplimiento de pago

Anexo N°2 Cuestionario

CUESTIONARIO: ESCALA DE LIKERT						
EL siguiente cuestionario es anónimo, agradecemos responder lo más objetivamente posible, Marcando con una aspa en el recuadro de las preguntas según la escala que se indica.						
N°	DIMENSIONES / INDICADORES	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		ESCALA DE RESPUESTAS				
	CONTROL DE CREDITOS	1	2	3	4	5
1	Las entidades bancarias deben tener una planificación crediticia antes de iniciar su proceso crediticio.					
2	Durante la evaluación crediticia se debe hacer uso de sistemas informáticos.					
3	La evaluación crediticia es una entidad bancaria es responsabilidad del analista de créditos					
4	La aprobación de un crédito se debe realizar mediante un comité de créditos					
5	Las entidades bancarias mantienen un seguimiento rígido de sus actividades para la recuperación de créditos					
6	Las entidades bancarias se rigen de pautas socio-económicas en la realización de las políticas de créditos					
7	Las entidades bancarias toman en cuenta factores internos en la realización de las políticas de créditos.					
8	Las entidades bancarias consideran los factores externos en la realización de las políticas de créditos					
9	El diseño de las políticas de créditos es la pieza fundamental de la estabilidad económica en las entidades bancarias					
10	Las clases de políticas de créditos contribuyen a la correcta evaluación de los prestatarios					
	MOROSIDAD					

11	Las entidades bancarias determinan los tipos de riesgo de cada crédito desembolsado					
12	La evaluación de riesgos en los créditos minimiza el índice de morosidad					
13	La morosidad de la cartera de créditos es el punto de quiebre de la estabilidad económica en las entidades financieras.					
14	La aplicación de las políticas de cobranza es un factor clave para el retorno de los créditos					
15	Las entidades bancarias deben capacitar a sus empleados sobre las políticas de cobranza					
16	El incumplimiento de pago afecta la estabilidad económica de las entidades bancarias					
17	Cada entidad bancaria determina los tipos de incumplimiento de pago de acuerdo a la situación económica de su sector					
18	La incobrabilidad de los créditos se ha incrementado en las entidades bancarias del distrito de San Juan de Lurigancho					
19	La responsabilidad de la insolvencia crediticia recae en el analista de riesgo					
20	Las sanciones por incumplimiento de pago reduce el índice de morosidad en las entidades bancarias					

Anexo N°3 Base de Datos

	RESULTADOS DE LA ENCUESTA CONTROL DE CREDITOS																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1 ENCUESTADO	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5
2 ENCUESTADO	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5
3 ENCUESTADO	4	5	4	5	5	5	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	4	5
4 ENCUESTADO	5	5	4	5	5	5	2	4	3	3	5	5	4	5	5	5	2	4	3	4
5 ENCUESTADO	5	4	5	4	5	5	2	4	4	3	5	4	5	4	5	5	2	4	4	4
6 ENCUESTADO	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4
7 ENCUESTADO	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4
8 ENCUESTADO	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4
9 ENCUESTADO	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4
10 ENCUESTADO	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4
11 ENCUESTADO	4	3	5	4	4	5	2	4	5	3	4	3	5	4	4	5	2	4	5	3
12 ENCUESTADO	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4
13 ENCUESTADO	4	5	3	4	4	3	1	3	4	5	4	5	3	4	4	3	1	3	4	3
14 ENCUESTADO	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
15 ENCUESTADO	5	3	5	5	5	4	2	4	4	4	5	3	5	5	5	4	2	4	4	4
16 ENCUESTADO	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4
17 ENCUESTADO	5	5	5	4	5	3	2	4	3	4	5	5	5	4	5	3	2	4	3	3
18 ENCUESTADO	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3
19 ENCUESTADO	5	5	4	5	5	5	2	3	4	4	5	5	4	5	5	5	2	3	4	4
20 ENCUESTADO	5	5	4	5	5	4	2	3	3	3	5	5	4	5	5	4	2	3	3	4
21 ENCUESTADO	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4
22 ENCUESTADO	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5
23 ENCUESTADO	4	3	4	5	4	5	1	3	3	2	4	3	4	5	4	5	1	3	3	4
24 ENCUESTADO	3	3	4	4	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	1	2	2	4

25 ENCUESTADO	4	5	4	5	2	2	1	3	2	2	4	5	4	5	2	2	1	3	2	4
26 ENCUESTADO	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5
27 ENCUESTADO	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5
28 ENCUESTADO	4	5	4	5	5	5	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	4	5
29 ENCUESTADO	5	5	4	5	5	5	2	4	3	3	5	5	4	5	5	5	2	4	3	4
30 ENCUESTADO	5	4	5	4	5	5	2	4	4	3	5	4	5	4	5	5	2	4	4	4
31 ENCUESTADO	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4
32 ENCUESTADO	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4
33 ENCUESTADO	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4
34 ENCUESTADO	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4
35 ENCUESTADO	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4
36 ENCUESTADO	4	3	5	4	4	5	2	4	5	3	4	3	5	4	4	5	2	4	5	3
37 ENCUESTADO	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4
38 ENCUESTADO	4	5	3	4	4	3	1	3	4	5	4	5	3	4	4	3	1	3	4	3
39 ENCUESTADO	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
40 ENCUESTADO	5	3	5	5	5	4	2	4	4	4	5	3	5	5	5	4	2	4	4	4
41 ENCUESTADO	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4
42 ENCUESTADO	5	5	5	4	5	3	2	4	3	4	5	5	5	4	5	3	2	4	3	3
43 ENCUESTADO	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3
44 ENCUESTADO	5	5	4	5	5	5	2	3	4	4	5	5	4	5	5	5	2	3	4	4
45 ENCUESTADO	5	5	4	5	5	4	2	3	3	3	5	5	4	5	5	4	2	3	3	4
46 ENCUESTADO	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4
47 ENCUESTADO	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5
48 ENCUESTADO	4	3	4	5	4	5	1	3	3	2	4	3	4	5	4	5	1	3	3	4
49 ENCUESTADO	3	3	4	4	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	1	2	2	4
50 ENCUESTADO	4	5	4	5	2	2	1	3	2	2	4	5	4	5	2	2	1	3	2	4
51 ENCUESTADO	3	3	4	4	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	1	2	2	4
52 ENCUESTADO	4	5	4	5	2	2	1	3	2	2	4	5	4	5	2	2	1	3	2	4

Anexo N°4 Validación de Instrumentos por Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Medina Goveara María Elena
 I.2. Especialidad del Validador: Tributación
 I.3. Cargo e Institución donde labora: UCV - DTC
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Arelisse Goveara Argui Valdez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						✓

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

San Juan de Lurigancho, ____ de ____ del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 09706617Teléfono: 963848046

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Control de créditos

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMEN TE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Las entidades bancarias deben tener una planificación crediticia antes de iniciar su proceso crediticio	/		
Durante la evaluación crediticia se debe hacer uso de sistemas informáticos	/		
La evaluación crediticia en una entidad bancaria es responsabilidad del analista de créditos.	/		
La aprobación de un crédito se debe realizar mediante un comité de créditos	/		
Las entidades bancarias mantienen un seguimiento rígido de sus actividades para la recuperación de créditos	/		
Las entidades bancarias se rigen de pautas socio-económicas en la realización de las políticas de créditos	/		
Las entidades bancarias toman en cuenta factores internos en la realización de las políticas de créditos	/		
Las entidades bancarias consideran los factores externos en la realización de las políticas de créditos	/		
El diseño de las políticas de créditos es la pieza fundamental de la estabilidad económica en las entidades bancarias	/		
Las clases de políticas de créditos contribuyen a la correcta evaluación de los prestatarios	/		

Firma de experto informante

DNI: 09866617

Teléfono: 963 848046



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Medina Gioxara María Elena
 I.2. Especialidad del Validador: Tributación
 I.3. Cargo e Institución donde labora: UCV - DTC
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Arelisse Gioxara Angui Valdez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						✓

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

San Juan de Lurigancho, ____ de ____ del 2017.












Firma de experto informante

DNI: 09766617

Teléfono: 963848046

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 2: Morosidad.....

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Las entidades bancarias determinan los tipos de riesgo de cada crédito desembolsado			
La evaluación de riesgos en los créditos minimiza el índice de morosidad			
La morosidad de la cartera de créditos es el punto de quiebre de la estabilidad económica en las entidades financieras			
La aplicación de las políticas de cobranza es un factor clave para el retorno de los créditos			
Las entidades bancarias deben capacitar a sus empleados sobre las políticas de cobranza			
El incumplimiento de pago afecta la estabilidad económica de las entidades bancarias			
Cada entidad bancaria determina los tipos de incumplimiento de pago de acuerdo a la situación económica de su sector			
La incobrabilidad de los créditos se ha incrementado en las entidades bancarias del distrito de San Juan de Lurigancho			
La responsabilidad de la insolvencia crediticia recae en el analista de riesgo			
Las sanciones por incumplimiento de pago reduce el índice de morosidad en las entidades bancarias			

Firma de experto informante

DNI: 01 5666 17

Teléfono: 963848046



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MB MERO PORTILLA MARCO ANTONIO
 I.2. Especialidad del Validador: FINANZAS
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTL ESCUELA DE CONTABILIDAD
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
 I.5. Autor del instrumento: Arelise Girona Agui Valdez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						✓

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

CS. DE EVALUACIÓN

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

San Juan de Lurigancho, 27 de 10 del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 18093459

Teléfono: 945709495

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: *Control de Créditos*

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMEN TE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Las entidades bancarias deben tener una planificación crediticia antes de iniciar su proceso crediticio	<i>/</i>		
Durante la evaluación crediticia se debe hacer uso de sistemas informáticos	<i>/</i>		
La evaluación crediticia en una entidad bancaria es responsabilidad del analista de créditos.	<i>/</i>		
La aprobación de un crédito se debe realizar mediante un comité de créditos	<i>/</i>		
Las entidades bancarias mantienen un seguimiento rígido de sus actividades para la recuperación de créditos	<i>/</i>		
Las entidades bancarias se rigen de pautas socio-económicas en la realización de las políticas de créditos	<i>/</i>		
Las entidades bancarias toman en cuenta factores internos en la realización de las políticas de créditos	<i>/</i>		
Las entidades bancarias consideran los factores externos en la realización de las políticas de créditos	<i>/</i>		
El diseño de las políticas de créditos es la pieza fundamental de la estabilidad económica en las entidades bancarias	<i>/</i>		
Las clases de políticas de créditos contribuyen a la correcta evaluación de los prestatarios	<i>/</i>		

Firma de experto informante

DNI: *18073459*

Teléfono: *9457099195*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: MÁ MESA PORTILLA MARCO ANTONIO
 1.2. Especialidad del Validador: FINANZAS
 1.3. Cargo e Institución donde labora: OTC ESCUELA DE CONTABILIDAD
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: C
 1.5. Autor del instrumento: Arelis C. Caceres Agui Valdez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						✓

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

ES. OPINIÓN

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

San Juan de Lurigancho, 22 de 10 del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 18093459

Teléfono: 945708495

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 2: Morosidad.....

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Las entidades bancarias determinan los tipos de riesgo de cada crédito desembolsado	/		
La evaluación de riesgos en los créditos minimiza el índice de morosidad	/		
La morosidad de la cartera de créditos es el punto de quiebre de la estabilidad económica en las entidades financieras	/		
La aplicación de las políticas de cobranza es un factor clave para el retorno de los créditos	/		
Las entidades bancarias deben capacitar a sus empleados sobre las políticas de cobranza	/		
El incumplimiento de pago afecta la estabilidad económica de las entidades bancarias	/		
Cada entidad bancaria determina los tipos de incumplimiento de pago de acuerdo a la situación económica de su sector	/		
La incobrabilidad de los créditos se ha incrementado en las entidades bancarias del distrito de San Juan de Lurigancho	/		
La responsabilidad de la insolvencia crediticia recae en el analista de riesgo	/		
Las sanciones por incumplimiento de pago reduce el índice de morosidad en las entidades bancarias	/		

Firma de experto informante

DNI:

18093459

Teléfono:

945709195



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Ramos Toledo Cristina
 I.2. Especialidad del Validador: Metodólogo
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTP- UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Analisse Gaviña Argui Valdez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplica

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

San Juan de Lurigancho, 05 de Noviembre del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 40533665

Teléfono: 942917630

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Control de Créditos

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMEN TE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Las entidades bancarias deben tener una planificación crediticia antes de iniciar su proceso crediticio	/		
Durante la evaluación crediticia se debe hacer uso de sistemas informáticos	/		
La evaluación crediticia en una entidad bancaria es responsabilidad del analista de créditos.	/		
La aprobación de un crédito se debe realizar mediante un comité de créditos	/		
Las entidades bancarias mantienen un seguimiento rígido de sus actividades para la recuperación de créditos	/		
Las entidades bancarias se rigen de pautas socio-económicas en la realización de las políticas de créditos	/		
Las entidades bancarias toman en cuenta factores internos en la realización de las políticas de créditos	/		
Las entidades bancarias consideran los factores externos en la realización de las políticas de créditos	/		
El diseño de las políticas de créditos es la pieza fundamental de la estabilidad económica en las entidades bancarias	/		
Las clases de políticas de créditos contribuyen a la correcta evaluación de los prestatarios	/		

Firma de experto informante

DNI:

40533665

Teléfono:

942917630



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Ramos Toledo Cristina
 I.2. Especialidad del Validador: Metodología
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTP-UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Moñosidad
 I.5. Autor del instrumento: Arelisse Guevara Argui Valdez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplica

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

San Juan de Lurigancho, 05 de Noviembre del 2017.

[Firma]
 Firma de experto informante
 DNI: 40533665
 Teléfono: 942917630

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 2:.....Morosidad.....

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Las entidades bancarias determinan los tipos de riesgo de cada crédito desembolsado	/		
La evaluación de riesgos en los créditos minimiza el índice de morosidad	/		
La morosidad de la cartera de créditos es el punto de quiebre de la estabilidad económica en las entidades financieras	/		
La aplicación de las políticas de cobranza es un factor clave para el retorno de los créditos	/		
Las entidades bancarias deben capacitar a sus empleados sobre las políticas de cobranza	/		
El incumplimiento de pago afecta la estabilidad económica de las entidades bancarias	/		
Cada entidad bancaria determina los tipos de incumplimiento de pago de acuerdo a la situación económica de su sector	/		
La incobrabilidad de los créditos se ha incrementado en las entidades bancarias del distrito de San Juan de Lurigancho	/		
La responsabilidad de la insolvencia crediticia recae en el analista de riesgo	/		
Las sanciones por incumplimiento de pago reduce el índice de morosidad en las entidades bancarias	/		

Firma de experto informante

DNI: 40533665

Teléfono: 942917630

Anexo N°5 Captura de pantalla del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=893165492&lang=es&u=1052604367&is=3>

feedback studio | Control de Créditos y su Incidencia en la Morosidad de las Entidades Financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017

Resumen de coincidencias

20 %

Número	Descripción	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
2	riesgosfinancierosboliv... Fuente de Internet	1 %
3	www.tesis.uchile.cl Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante	1 %
5	www.perebrachfield.com Fuente de Internet	1 %
6	crediriesgo.blogspot.c... Fuente de Internet	1 %
7	blog.segestion.es Fuente de Internet	1 %
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
10	www.slideshare.net	1 %


Página: 1 de 111 | Número de palabras: 18647


Firma

Dr. García Céspedes Gilberto Ricardo

DNI: 08394097

Anexo N°6 Acta de Aprobación de Originalidad de la Tesis.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FD6-PP-PR-02.02 Versión : 05 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

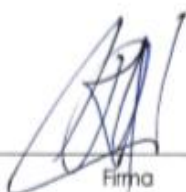
Yo,

Dr. García Céspedes, Gilberto Ricardo, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima Este; revisor de la tesis titulada.

"Control de Créditos y su Incidencia en la Morosidad de las Entidades Financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017", del estudiante Auqui Valdez, Arelisse Giovana, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de diciembre del 2017



Firma
Dr. García Céspedes, Gilberto Ricardo

DNI: 08394097

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo N°7 Autorización de publicación de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Auqui Valdez, Arelisse Giovana, identificado con DNI N° 73003167, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Control de Créditos y su incidencia en la Morosidad de las Entidades Financieras de San Juan de Lurigancho"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

[illegible]


FIRMA

DNI: 73003167

FECHA: 19 de Noviembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo N°8: Autorización de la versión final del trabajo de investigación

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACION DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD MG. ARTURO ZÚÑIGA CASTILLO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ARELISSE GIOVANA, AUQUI VALDEZ

INFORME TITULADO:

Control de Créditos y su Incidencia en la Morosidad de las Entidades Financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017.

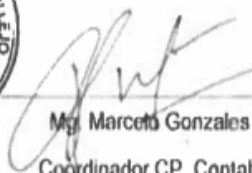
PARA OBTENER EL TITULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO.

SUSTENTANDO EN FECHA: 27/11/2017

NOTA O MENCIÓN: 16




Mg. Marcelo Gonzales Mato
Coordinador CP, Contabilidad.